

## **CONTRATO DE APERTURA DE SERVICIOS BANCARIOS**

El presente contrato se constituye para la Apertura de Servicios Bancarios, que celebra por una parte el Banco Nacional de Costa Rica cédula de personería jurídica 4-000-001021, en adelante referido como el Banco, y por la otra parte el Cliente identificado al final de este contrato; identificados conjuntamente como las partes, el cual se regirá por el Ordenamiento Jurídico de la República de Costa Rica y las siguientes cláusulas y disposiciones:

### **CLÁUSULAS**

#### **CAPÍTULO I DEL SERVICIO DE CUENTA**

- 1- **Apertura de cuentas.** El presente contrato regula el servicio de cuenta ofrecido por el Banco. El Cliente podrá solicitar la apertura de una o más cuentas bancarias, clasificadas según su naturaleza y los medios para disponer de los fondos en (i) Cuenta Corriente; (ii) Cuenta Electrónica Clásica; (iii) Cuenta Electrónica Salario; (iv) Cuenta Electrónica Pyme (v) Cuenta de Ahorros con libreta.
- 2- **Servicio de cuenta.** En virtud del servicio de cuenta y de acuerdo con los términos y condiciones de este contrato, el Cliente podrá realizar y recibir depósitos de dinero en efectivo, cheques, transferencias y otros valores que el Banco autorice, así como consultar y disponer a la vista de los saldos que existan a su favor, a través de los medios establecidos en este contrato y los demás que el Banco ponga a su disposición en el futuro.
- 3- **Titular de la cuenta y designación de autorizados.** El Cliente es el único titular y autorizado para el manejo de las cuentas. En su condición de titular el Cliente podrá designar terceras personas para operar en sus cuentas, para lo cual deberá realizar su inclusión en el Registro de Autorizados de la cuenta de que se trate. El trámite de inclusión de un autorizado deberá ser realizado por el Cliente en forma personal o por quien le represente con facultades suficientes conforme a la Ley. La persona autorizada deberá presentarse al Banco en forma personal a aceptar su designación y consignar su firma en el registro. Toda persona autorizada queda facultada para disponer de los fondos de la cuenta en la cual se le autorizó, solicitar y retirar estados de cuenta, retirar talonarios de cheques y firmar los recibos correspondientes, solicitar información de la cuenta, recibir comunicaciones y notificaciones del Banco en relación con el manejo de la cuenta, y solicitar constancias de saldos. La persona autorizada no podrá ordenar el cierre de la cuenta, realizar la designación o modificación de beneficiarios de las cuentas, no podrá autorizar a otras personas para que firmen en la cuenta, ni ceder o sustituir su condición de autorizado. Las personas autorizadas quedan sujetas a los mismos términos y condiciones que el Cliente y podrán ser removidos del registro a solicitud del Cliente o del propio autorizado. En caso de que sea la persona autorizada quien solicite se le elimine de la cuenta, el Banco realizará el trámite de eliminación y comunicará al Cliente la gestión para su conocimiento.
- 4- **Transacciones realizadas por medio de Apoderados o representantes.** Las personas que acrediten tener la representación legal del Cliente en virtud de un mandato o designación realizada conforme a la Ley, podrán realizar operaciones en las cuentas de este, cuando sus facultades así lo permitan, sin que necesariamente deban estar registrados como autorizados en la cuenta. La modificación o extinción de las facultades de las personas que ejerzan la representación del Cliente, no serán oponibles al Banco mientras el Cliente no se lo hubiere comunicado expresamente y por escrito, aún y cuando dicha modificación o extinción haya sido inscrita y publicada conforme a la Ley.
- 5- **Depósitos a cuenta en dinero en efectivo.** El Cliente podrá realizar o recibir depósitos a la cuenta en dinero efectivo, en cualquier tiempo durante la vigencia de este contrato. Los depósitos que se realicen directamente en alguna agencia o sucursal del Banco serán acreditados el mismo día a la cuenta. Los depósitos realizados en días y/o horas no hábiles, se acreditarán al día siguiente hábil.
- 6- **Depósito de cheques y otros valores.** El Cliente podrá realizar o recibir depósitos a la cuenta por medio de cheques u otros documentos valores que el Banco acepte. Los cheques o valores se entienden recibidos salvo buen cobro. Esto quiere decir que el Cliente no podrá disponer

de los fondos del depósito, hasta que su monto pueda ser efectivamente cobrado por el Banco y este lo abone a la cuenta del Cliente. Cuando se realice el depósito de cheques del exterior, el Banco congelará los cheques para llevar a cabo el trámite de cobro. El Banco se reserva la facultad de definir el plazo de congelamiento que estime necesario para dicho fin el cual será como mínimo el que se tome el Banco en el exterior para realizar el trámite.

- 7- Notificación de transacciones de pago.** El Banco notificará al Cliente todas las operaciones de pago, retiros y cualquier otra transacción ejecutada por el Cliente en cualquier canal autorizado por el Banco, a través de las tarjetas (s) BN Débito asociadas a las cuentas reguladas en este contrato, así como cualquier otro dispositivo de pago que el Banco ponga a disposición del Cliente en el futuro, que implique un movimiento de fondos de las cuentas reguladas en este contrato. El Cliente se obliga a señalar un correo electrónico a efecto de remitir las notificaciones indicadas, y se obliga asimismo a informar al Banco cualquier cambio en dicha dirección y a mantener actualizada su información con el propósito de ser correctamente notificado.
- 8- Comprobantes de depósito.** El Banco emitirá un comprobante por cada transacción realizada en la cuenta, el cual podrá ser en formato impreso o electrónico. El comprobante emitido por el Banco tendrá pleno valor legal y eficacia para acreditar la transacción y su monto. El comprobante no tiene valor comercial frente a terceros, por lo que no puede ser utilizado como medio o instrumento de pago, ni tiene la naturaleza de un documento valor. El Banco no asume responsabilidad por los compromisos que el Cliente pudiera adquirir frente a terceros, que se originen o tengan su fundamento en un comprobante de depósito.
- 9- Depósitos realizados por error.** En caso de que el Banco deposite por error alguna suma a la cuenta del Cliente, queda expresamente autorizado para realizar el débito (retiro) del dinero en cualquier tiempo a partir de que tenga conocimiento del error, sin que sea necesario realizar una comunicación previa al Cliente u obtener su autorización. Si el saldo existente en la cuenta no permite recuperar el monto depositado por error, el Banco queda facultado para debitar

cualquiera de las cuentas en las que el Cliente sea su titular. Si en ninguna de las cuentas que posea el Cliente existen fondos suficientes, el Banco lo comunicará al Cliente, quien a partir de la comunicación contará con un plazo de tres días hábiles para reintegrar el dinero que se le depositó por error. En caso de que el Cliente no reintegre el dinero dentro del plazo indicado, el Banco procederá a interponer la denuncia ante la autoridad judicial correspondiente y podrá realizar el cierre de la cuenta o cuentas que posea el Cliente.

## CAPITULO II PRODUCTOS DE INVERSIÓN

### INVERSIONES A LA VISTA

- 10- Inversión a la Vista:** Es una forma de ahorro que no tiene un plazo determinado, por lo que el cliente puede abrir el ahorro y retirar el dinero en el momento que lo deseé. El ahorro se puede adquirir en colones y/o dólares. El producto permite hacer retiros parciales sobre una mismo ahorro o inversión (siempre y cuando mantenga un saldo mínimo de ¢100.000.00 o \$500.00), el plazo mínimo para invertir es de 1 día y no existe un plazo máximo ni límite en cuanto al monto de la inversión. La tasa de interés que se reconocerá por la inversión depende del plazo al que se mantenga la misma, el monto y la moneda de la inversión. Las tasas de interés se mantendrán publicadas en el sitio electrónico del Banco [www.bnccr.fi.cr](http://www.bnccr.fi.cr) en el apartado de "Tasas". El cliente se compromete a verificar las tasas aplicables previo a realizar su inversión. Las tasas de interés son netas, es decir, son tasas a las que no se les cobra impuestos.

- 11- Inversión Tasa Pactada:** Se trata de un ahorro a un plazo determinado el cual es elegido por el cliente. La inversión pagará una tasa interés establecida según el plazo elegido para el ahorro y la moneda de este y se pagará al cumplirse el plazo. El ahorro se puede adquirir en colones y/o dólares. El plazo mínimo de la inversión es de 15 días naturales y el plazo máximo es de 1810 días naturales. El cliente podrá retirar el dinero antes del cumplimiento del plazo, en cuyo caso se pagará una tasa de interés menor a la pactada originalmente, según el plazo de vigencia del ahorro. Este producto no permite retiros parciales por lo que cualquier retiro anticipado debe realizarse por la totalidad del monto original de la

inversión. Las tasas de interés se mantendrán publicadas en el sitio electrónico del Banco [www.bnncr.fi.cr](http://www.bnncr.fi.cr) en el apartado de "Tasas". El cliente se compromete a verificar las tasas aplicables previo a realizar su inversión. Las tasas de interés son netas, es decir, son tasas a las que no se les cobra impuestos.

- 12- Inversión Desmaterializada:** Esta es una inversión a plazo, en donde entre mayor sea el plazo de la inversión, mayor será el rendimiento esperado. El plazo mínimo de inversión es de 30 días y el máximo de 1.810 días, Los montos y las tasas de interés de referencia a pagar se encuentran publicadas en el sitio WEB del Banco en [www.bnncr.fi.cr](http://www.bnncr.fi.cr) en tasas.
- 13- Inversiones Materializadas (título valor impreso):** por ser títulos valores que se deben imprimir y firmar, son inversiones a plazo que se realizan en forma personalizada y en una oficina bancaria. Sobre este tipo de inversión media un papel de seguridad. El plazo mínimo de inversión es de 30 días y el máximo de 1.810 días, Los montos y las tasas de interés de referencia a pagar se encuentran publicadas en el sitio WEB del Banco en [www.bnncr.fi.cr](http://www.bnncr.fi.cr) en tasas.
- 14- Canales en los que se puede tomar una Inversión:** Las inversiones a la Vista, las Tasa Pactada y las Desmaterializadas, el cliente las puede adquirir por medio de la herramienta de Banca en Línea, a través de la aplicación BN Móvil, o en cualquier Oficina Bancaria. Las inversiones materializadas por ser impresas en título valor, solo se pueden adquirir en Oficinas Bancarias.
- 15- Liquidación Anticipada de una inversión:** Las Inversiones a la Vista y las Inversiones tipo Tasa Pactada se pueden liquidar en forma anticipada sin que medie una comisión al respecto. Las Inversiones Desmaterializadas y las Inversiones Materializadas por la condición del plazo y tasas de interés establecidos, si el cliente desea liquidarlas en forma anticipada, media una comisión que el cliente deberá pagar, el cálculo de la comisión se realizará considerando la tasa de interés neta del título valor, los días transcurridos desde el pago del último cupón, los días que quedan para el vencimiento del título y la tasa

anual de rendimiento deseado, y que el monto de la comisión se informará al cliente de manera personal previo a liquidar la inversión.

La fórmula de la comisión el cliente puede revisarla en el sitio WEB del Banco Nacional en [www.bnncr.fi.cr](http://www.bnncr.fi.cr) en Comisiones, capítulo XIII.

En la liquidación anticipada de una inversión, el cliente acepta cubrir los gastos y comisiones que en ella se incurran señalados en esta cláusula, para ello el cliente autoriza que los gastos sean cubiertos sobre los intereses ganados de la inversión no cobrados por el cliente. En el caso de que el cliente haya consumido intereses vencidos de su inversión, el Banco queda autorizado por el cliente para cubrir la diferencia faltante de la (s) cuenta (s) propia (s) del cliente con el Banco, o bien sobre el remanente depositado al cliente de la inversión liquidada.

Si el cliente desea conocer el detalle la estimación por una liquidación anticipada de una inversión, debe recurrir a una Oficina Bancaria.

Las liquidaciones anticipadas de una inversión en la que incurra una comisión serán tramitadas solo en Oficinas Bancarias.

El cliente contará con un plazo máximo de 90 días a partir del momento de efectuada la transacción de la liquidación anticipada para plantear reclamos acerca de la tarifa cobrada.

### CAPITULO III SOBRES ELECTRÓNICOS

- 16- Los sobres electrónicos son un producto de ahorro a La vista** que le permite al cliente separar fondos dentro de la misma cuenta de la cual es titular y distribuirlos en distintos sobres asociados a dicha cuenta, para administrarlos según su necesidad. El cliente podrá crear la cantidad de sobres que desee y asignarles un nombre o una categoría particular. Los sobres no constituyen cuentas separadas por lo que para todos los efectos los fondos se entenderán como depositados en la cuenta a la cual están relacionados.
- 17- Requisitos de apertura de sobres.** Para poder acceder al servicio, el Cliente deberá mantener al menos una cuenta electrónica activa y a su nombre, en la misma moneda en que desee

abrir el sobre electrónico. El Cliente podrá hacer uso de los sobres por medio de las plataformas electrónicas que el Banco mantenga a disposición tales como Banca en Línea y la aplicación BN Móvil o a través de una oficina del Banco.

- 18- Apertura de sobres electrónicos.** El Cliente deberá establecer las siguientes variables para realizar la apertura de un sobre: nombre del sobre, cuenta electrónica activa la cual estará relacionado el sobre donde se realizará el aporte y reintegro de los fondos a la cuenta electrónica, fecha de inicio, correo electrónico, forma de pago seleccionando una de las tres opciones existentes: deducción de un monto fijo realizado mediante rebajo automático, redondeo del saldo de la cuenta referenciada según la cantidad de dígitos a redondear o mediante aportes voluntarios, tiempo de vigencia del sobre, periodicidad del ahorro así como los días establecidos para la forma de pago.

El Cliente podrá realizar la apertura por las plataformas electrónicas que el Banco mantenga a disposición tales como Banca en Línea y la aplicación BN Móvil o a través de una oficina del Banco.

- 19- Titular del sobre.** El Cliente es el único titular y autorizado para el manejo de los sobres propios. En dicho producto no se podrá establecer autorizados para operar en sus sobres, ni los autorizados en la cuenta pueden solicitar y administrar fondos de los sobres que el titular haya solicitado de esa cuenta relacionada al sobre. El Cliente está facultado para disponer de los fondos propios, solicitar y retirar estados de cuenta, solicitar información, recibir comunicaciones y notificaciones del Banco en relación con el manejo del sobre, abrir, modificar y ordenar el cierre de sobres.

- 20- Los clientes persona jurídica** podrán abrir, modificar y ordenar el cierre de sobres como único titular y cualquier manejo de los sobres propios lo realizarán los autorizados que legalmente establezca el cliente persona jurídica en sus estatutos, mismos que podrán utilizar ingresar a los medios electrónicos Banca en Línea y la aplicación BN Móvil realizando el registro en línea utilizando el número de identificación del cliente persona jurídica o a través de una oficina del Banco presentando el documento legal vigente que lo acredite como representante legal.

**21- Transacciones realizadas por un tercero.**

El Cliente podrá realizar únicamente aportes de sus propias cuentas a los sobres activos mediante depósitos realizados a través de los medios electrónicos Banca en Línea o la aplicación BN Móvil. No se permitirán realizar aportes en forma directa al sobre por terceras personas en alguna de las cajas en las sucursales y agencias del Banco o desde alguna cuenta que no sean propias del cliente. Se deberá realizar el depósito a una de las cuentas que posea disponibles el titular del sobre de conformidad con la moneda del sobre que se realice la transacción

- 22- Forma de deducción automática.** El Cliente podrá establecer dos formas de ahorro mediante deducción automática, mediante una cuota fija o redondeo a un saldo inferior estableciendo la cantidad de múltiplos de redondeo determinado en los canales de apertura, cuyos fondos de acreditarán al sobre donde se realiza la respectiva parametrización. El Cliente podrá aumentar o disminuir el ahorro al sobre realizando una modificación por cualquiera de los canales electrónicos Banca en Línea o la aplicación BN Móvil cuyo registro quedará registrado en las bitácoras de los sistemas del banco

- 23- Cuota fija.** El Cliente podrá establecer el monto del ahorro de conformidad a la periodicidad establecida. El monto fijado será debitado por el Banco en forma automática de la cuenta designada y según la periodicidad establecida. El Cliente podrá aumentar o disminuir el aporte establecido en la apertura del sobre realizando una modificación por cualquiera de los canales electrónicos Banca en Línea o la aplicación BN Móvil la cual quedará registrado en las bitácoras de los sistemas del banco como prueba de la modificación. El monto mínimo a ahorrar será de ₡0.01 en colones o de \$0.01 en dólares.

- Redondeo a un saldo inferior. El Banco hará el redondeo y el débito en forma automática en las fechas fijadas de conformidad a la periodicidad escogida por el cliente y saldo de la cuenta relacionada que posea El Cliente.
- Redondeo un múltiplo: Al seleccionar un múltiplo y el saldo sea de 2.567 colones, se realizará un débito de 7 colones.
- Redondeo dos múltiplos: Al seleccionar un múltiplo y el saldo sea de 2.567 colones, se realizará un débito de 67 colones.

- iv. Redondeo tres múltiplos: Al seleccionar un múltiplo y el saldo sea de 2.567 colones, se realizará un débito de 567 colones.
  - v. Redondeo cuatro múltiplos: Al seleccionar un múltiplo y el saldo sea de 12.567 colones, se realizará un débito de 2,567 colones.
- 24- **Voluntario.** El cliente puede realizar aporte a un sobre a través de aportes voluntarios y no por deducción automática a una cuenta por medio de cajas en cualquier oficina del Banco, o a través de su Banca en Línea y/o la aplicación BN Móvil.
- 25- **Periodicidad.** El Cliente podrá establecer la periodicidad de ahorro que se ejecutará de manera automática por medio de BN PAR de manera diaria, semanal, quincenal y mensual. Dicho proceso se ejecutará cuando se haya establecido un monto fijo o redondeo a un saldo inferior estableciendo la cantidad de múltiplos de redondeo determinado en los canales de apertura. En caso que el ahorro sea de manera voluntaria, el Cliente no debe definir una periodicidad de ahorro.
- i. Si la periodicidad establecida es diaria, la deducción automática o redondeo a un saldo inferior se realizará todos los días naturales.
  - ii. Si la periodicidad establecida es semanal, el cliente puede seleccionar un día de la semana sea lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábado y domingo en que el sistema realiza la deducción automática o redondeo a un saldo inferior del día seleccionado.
  - iii. Si la periodicidad establecida es quincenal, el cliente puede seleccionar un día de la primera quincena entre el 1 al 15 y un día de la segunda quincena entre el 16 al 30. Los días seleccionados son los que el sistema realiza la deducción automática o redondeo a un saldo inferior del día seleccionado.
  - iv. Si la periodicidad establecida es mensual, el cliente puede seleccionar un día al mes entre el 1 al 30. Los días seleccionados son los que el sistema realiza la deducción automática del día seleccionado.
- En caso que el cliente haya seleccionado en la periodicidad quincenal o mensual y que se aplique el 29 o 30 de febrero, el sistema procederá a realizar la deducción automática o redondeo a un saldo inferior el 28 de febrero, a excepción que dicho año sea bisiesto.
- 26- **Plazo.** El Cliente podrá establecer una fecha de vencimiento para que el Banco proceda con la acreditación de los fondos e intereses acumulados o en su defecto podrá realizar la apertura de un sobre sin fecha de vencimiento.
- 27- **Intereses.** El Banco reconocerá al Cliente intereses por los saldos diarios en el sobre a una tasa de interés que se mantendrán publicadas en el sitio electrónico del Banco [www.bnccr.fi.cr](http://www.bnccr.fi.cr), en el apartado de "tasas y comisiones" y que serán acreditados al día siguiente una vez terminado el mes calendario o con la finalización anticipada y/o programada de la vigencia del sobre. El interés utilizado como referencia por El Banco será variable y podrá ser modificado según lo establezca El Banco para realizar los cálculos diarios de manera separa de la cuenta relacionada. La tasa de interés asignada a los sobres será diferente de la cuenta relacionada. El Banco no reconocerá intereses en forma retroactiva bajo ninguna circunstancia. A partir de la fecha de terminación del plazo del sobre, el capital ahorrado no generará más intereses.
- 28- **Modificar variables del sobre.** El Cliente podrá modificar las variables establecidas en la apertura del sobre. Las variables que se puede modificar son: forma de pago, monto del ahorro, correo electrónico, nombre del sobre, plazo y periodicidades. Los clientes persona jurídica podrán abrir, modificar y ordenar el cierre de sobres como único titular y cualquier manejo de los sobres propios lo realizarán los autorizados que legalmente establezca el cliente persona jurídica en sus estatutos a través de los medios electrónicos Banca en Línea y la aplicación BN Móvil realizando el ingreso a las plataformas digitales con el número de identificación del cliente persona jurídica o a través de una oficina del Banco presentando el documento legal vigente que lo acredite como representante legal.
- 29- **Consultas.** El Cliente podrá consultar los movimientos y el estado de su sobre en cualquier momento durante la vigencia del sobre, mediante cualquier sucursal del Banco, o a través de los medios electrónicos que el Banco mantenga a disposición de los clientes tales como Banca en Línea y la aplicación BN Móvil.
- 30- **Beneficiarios.** El cliente entiende y acepta que los sobres no constituyen cuentas separadas,

por lo que la apertura de un sobre no implica la apertura de ninguna otra cuenta, y por ende reconoce y acepta que la designación de beneficiarios son los mismos dispuestos para la cuenta relacionada al sobre. Los clientes persona jurídica no pueden designar beneficiarios en sus cuentas. El cliente acepta y entiende que, acaecido el fallecimiento, los beneficiarios tendrán derecho a la totalidad de los fondos del sobre en la proporción en la que fueron designados en la cuenta relacionada, por lo que los montos existentes en los sobres constituyen una misma masa con la cuenta relacionada, sin que pueda entenderse que, por encontrarse divididos mediante opciones personalizadas, les aplica una designación de beneficiarios distinta.

**31- Servicio del sobre.** En virtud del servicio de sobres y de acuerdo con los términos y condiciones de este contrato, el Cliente podrá realizar depósitos de dinero en efectivo. Los cheques, transferencias y otros valores que el Banco autorice se deberán acreditar a una cuenta en la que el Cliente sea titular del sobre. El Cliente podrá trasladar el dinero de la cuenta a través de los medios electrónicos que el Banco mantenga a disposición de los clientes tales como Banca en Línea y la aplicación BN Móvil y los demás que el Banco ponga a su disposición en el futuro.

**32- Transacciones realizadas por medio de Apoderados o representantes.** Las personas que acrediten tener la representación legal del Cliente en virtud de un mandato o designación realizada conforme a la Ley, podrán realizar operaciones en los sobres de este, cuando sus facultades así lo permitan, sin que necesariamente deban estar registrados como autorizados en el sobre. La modificación o extinción de las facultades de las personas que ejerzan la representación del Cliente, no serán oponibles al Banco mientras el Cliente no se lo hubiere comunicado expresamente y por escrito, aún y cuando dicha modificación o extinción haya sido inscrita y publicada conforme a la Ley.

**33- Depósitos al sobre en dinero en efectivo.** El Cliente deberá realizar los depósitos a la cuenta electrónica de previo a trasladar al sobre el dinero efectivo, en cualquier tiempo durante la vigencia de este contrato. Los depósitos recibidos por terceros deben ser depositados en la cuenta del titular del sobre. Los depósitos que se realicen directamente

en alguna agencia o sucursal del Banco serán acreditados el mismo día a la cuenta. Los depósitos realizados en días y/o horas no hábiles, se registrarán al día siguiente hábil. El traslado de los fondos de la cuenta al sobre deberá realizarla el Cliente por medio de los medios electrónicos que el Banco mantenga a disposición de los clientes tales como Banca en Línea y la aplicación BN Móvil.

**34- Depósito de cheques y otros valores.** El Cliente podrá realizar o recibir depósitos a la cuenta por medio de cheques u otros documentos valores que el Banco acepte. Los cheques o valores se entienden recibidos hasta que sean pagados a satisfacción del Banco. Esto quiere decir que el Cliente no podrá disponer de los fondos del depósito, hasta que su monto pueda ser efectivamente cobrado por el Banco. Cuando se realice el depósito de cheques del exterior, el Banco congelará los cheques para llevar a cabo el trámite de cobro. El Banco se reserva la facultad de definir el plazo de congelamiento que estime necesario para dicho fin el cual será como mínimo el que se tome el Banco en el exterior para realizar el trámite. El traslado de los fondos de la cuenta al sobre deberá realizarla el Cliente por medio de los medios electrónicos que el Banco mantenga a disposición de los clientes tales como Banca en Línea y la aplicación BN Móvil.

**35- Depósitos realizados por error.** En caso de que el Banco deposite por error alguna suma al sobre y cuenta del Cliente, queda expresamente autorizado para realizar el débito (retiro) del dinero en cualquier tiempo a partir de que tenga conocimiento del error, sin que sea necesario realizar una comunicación previa al Cliente u obtener su autorización. Si el saldo existente en la cuenta no permite recuperar el monto depositado por error, el Banco queda facultado para debitar cualquiera de los sobres y cuentas en los que el Cliente sea su titular. Si en ninguna de los sobres que posea el Cliente existen fondos suficientes, el Banco lo comunicará al Cliente, quien a partir de la comunicación contará con un plazo de tres días hábiles para reintegrar el dinero que se le depositó por error. En caso de que el Cliente no reintegre el dinero dentro del plazo indicado, el Banco procederá a interponer la denuncia ante la autoridad judicial correspondiente y podrá realizar el cierre de la cuenta o cuentas que posea el cliente.

**36- Retiro y cierre de sobres.** El Cliente podrá solicitar el retiro parcial o total del dinero disponible en el sobre sin que medio un cierre del mismo. Solo se podrán hacer retiros de sobres activos. El cliente podrá solicitar el cierre del sobre de manera anticipada a la fecha estipulada del ahorro. Ambas transacciones (retiros y cierre) no conlleva el cobro de ninguna comisión y los dineros se depositarán en la cuenta relacionada al sobre según sea la acción realizada: retiro y cierre anticipado o cierre automático. Se podrán realizar las solicitudes medio de los medios electrónicos que el Banco mantenga a disposición de los clientes tales como Banca en Línea y la aplicación BN Móvil.

**37- Inactivación del sobre.** En caso de que el cliente tenga un (os) sobre (s) activo (s) y desde la última transacción registrada haya transcurrido tres meses sin actividad (no se contempla la acreditación mensual de intereses), el Banco realizará el cierre del sobre y tanto el dinero acumulado junto con los intereses ganados en el momento de realizar la transacción se acreditará en la cuenta relacionada del titular del sobre.

**38- Notificación de transacciones de pago.** El Banco notificará al Cliente todas las operaciones de pago, retiros y cualquier otra transacción ejecutada por el cliente en cualquier canal autorizado por el Banco, a través de los canales digitales Banca en Línea, la aplicación BN Móvil y sucursales del Banco Nacional, así como cualquier otro dispositivo de pago que el Banco ponga a disposición del cliente en el futuro, que implique un movimiento de fondos de los sobres regulados en este contrato. El cliente se obliga a señalar un correo electrónico a efecto de remitir las notificaciones indicadas, y se obliga asimismo a informar al Banco cualquier cambio en dicha dirección y a mantener actualizada su información con el propósito de ser correctamente notificado.

**39- Comprobantes de depósito.** El Banco emitirá un comprobante por cada transacción realizada en el sobre, el cual podrá ser en formato impreso o electrónico. El comprobante emitido por el Banco tendrá pleno valor legal y eficacia para acreditar la transacción y su monto. El comprobante no tiene valor comercial frente a terceros, por lo que no puede ser utilizado como medio o instrumento de pago, ni tiene la naturaleza de un documento valor. El Banco no asume

responsabilidad por los compromisos que el Cliente pudiera adquirir frente a terceros, que se originen o tengan su fundamento en un comprobante de depósito.

#### Estado de cuenta de sobres

**40- Estado de cuenta.** El Banco enviará al Cliente el estado de cuenta de los sobres electrónicos en forma mensual, a través de la dirección de correo electrónico indicada por el Cliente. El Banco se reserva la posibilidad de remitir el estado de cuenta en períodos más cortos de tiempo sin que ello implique una obligación para el Banco o un derecho para el Cliente. El Cliente podrá solicitar en cualquier Sucursal del Banco, la entrega del estado de cuenta en el momento que lo requiera durante la vigencia de este contrato. El Banco estará facultado para cobrar una comisión por la emisión o envío de estados de cuenta aparte de los ya establecidos en forma mensual. El Banco pone a disposición del cliente el canal de Banca en Línea para que pueda revisar sus estados de cuenta en línea.

### CAPÍTULO IV MEDIOS DE DISPOSICIÓN

#### EL CHEQUE

**41- Giro de Cheques.** El Cliente que posea una Cuenta Corriente podrá disponer de los fondos de la cuenta por medio del giro de cheques. Para ello el Cliente deberá solicitar al Banco la entrega del talonario de cheques. Al retirar el talonario, el Cliente se obliga a revisar cuidadosamente la cantidad de cheques entregados y verificar que su numeración sea consecutiva, así como que se encuentren en perfecto estado de conservación. En caso de que exista alguna irregularidad con los cheques, el Cliente deberá indicarlo en forma inmediata en el mismo acto de su retiro. Si el Cliente no hace ninguna indicación en el momento del retiro de los cheques, se entenderá que ha recibido la totalidad de los cheques a su entera satisfacción, y a partir de ese momento será responsable por el uso que se haga de los mismos.

**42- Cheques de serie especial.** El Cliente podrá solicitar al Banco la autorización para utilizar cheques de serie especial o cheques elaborados en fórmula continua. El Banco se reserva la facultad de autorizar o denegar dicha solicitud.

Los cheques de serie especial son aquellos que el Cliente encarga imprimir por medio de las casas litográficas autorizadas por el Banco y cuyos formularios tienen determinadas características que no tienen los cheques ordinarios. En la confección de estos cheques deberán observarse las normas de seguridad que el Banco establezca. El Cliente será responsable de las consecuencias derivadas de la falsificación o adulteración de estos cheques, que hayan sido posibles debido a su procedimiento de confección. Para la utilización de cheques de serie especial, o elaborados en fórmula continua, el Cliente deberá firmar un documento adicional a este contrato, en el cual se detallan las condiciones de uso de estos cheques y sus responsabilidades adicionales.

**43- Registro de firmas.** El Cliente deberá registrar ante el Banco las personas autorizadas para el giro de cheques, así como definir las reglas para la firma de los mismos. Las personas designadas como firmantes deberán presentarse ante el Banco en forma personal para registrar su firma. Cuando el Cliente requiera realizar alguna modificación al registro de firmas, deberá presentar ante el Banco una solicitud por escrito debidamente firmada. La modificación de las firmas entrará en vigencia a partir del momento en que el Banco la registre en sus sistemas. El Banco tendrá un plazo máximo de un día hábil para realizar o modificar el registro de firmas. El Cliente asume la responsabilidad por los inconvenientes que puedan surgir a raíz del trámite de modificación de firmas.

**44- Custodia de los cheques.** Es obligación del Cliente resguardar y custodiar los cheques con el mayor cuidado y diligencia, a fin de evitar que estos sean utilizados en forma indebida. El Cliente debe asegurarse que personas no autorizadas o ajenas a este contrato, tengan acceso a los cheques. El incumplimiento de esta obligación será considerado negligencia por parte del Cliente.

**45- Forma de girar los cheques.** El Cliente se obliga a girar sus cheques de conformidad con la normativa legal aplicable, y observando en todo caso, pero no limitado a, los siguientes lineamientos:

- a. Girar los cheques en los formularios proporcionados por el Banco y en la moneda que corresponda a la cuenta.
- b. Los cheques y sus endosos deberán ser escritos en español, con letra clara y con tinta que no pueda ser fácilmente borrada.
- c. La firma de los cheques deberá ser la que conste registrada ante el Banco y conforme a las reglas de firma establecidas por el Cliente.
- d. Insertar el nombre completo del beneficiario del cheque. En el caso de persona física refiere al nombre de pila y sus dos apellidos, salvo que por su nacionalidad no los tenga. En el caso de persona jurídica debe incluirse el nombre completo sin abreviaturas (salvo las contempladas por ley de: S.A, SRL, Ltda, RL y otras).
- e. Consignar en el cheque la fecha del día en que se emitió. En ningún caso el Cliente deberá consignar en el cheque una fecha posterior, ni utilizar los cheques como instrumentos de crédito o garantía de crédito.
- f. Los cheques no deberán presentar ningún tipo de alteración, tachaduras o borrones, tanto en el formato del cheque y del depósito, como en sus firmas o sellos.
- g. Todo cheque que vaya a depositarse a la cuenta consignará una razón del depósito y debe contar con un sello o leyenda que indique que el monto del cheque debe depositarse a la cuenta. El número de cuenta en que acreditará el cheque deberá indicarse en forma completa. El Banco no se hará responsable por errores en la indicación del número de cuenta al que deben acreditarse los fondos.

El Banco queda facultado para negar el pago de los cheques que no cumplan con estos requisitos y los demás establecidos por la Ley.

**46- Pago de cheques.** El Banco está obligado a pagar los cheques que aparezcan extendidos en los formularios entregados al Cliente, salvo en los siguientes casos:

- a. El cheque carezca de alguno de los requisitos esenciales según la Ley.
- b. Se trate de un cheque cuya firma es visible y evidentemente falsificada.
- c. El cheque aparezca evidentemente adulterado, raspado, interlineado o borrado.
- d. Exista una orden de no pago conforme lo establecido en este contrato.
- e. Exista una orden judicial debidamente notificada al Banco.

En caso de que el Banco pague un cheque cuya firma haya sido falsificada, y la falsificación o adulteración no sea visible, evidente y manifiesta, el Cliente deberá asumir los daños y perjuicios que se hubieren ocasionado. Lo anterior de conformidad con el artículo 820 del Código de Comercio.

- 47- **Orden de no pago.** En caso de que el Cliente sufra la pérdida de uno o más cheques por causa de extravío, hurto, robo o violencia, tendrá la obligación de dar aviso inmediato al Banco, para que este suspenda el pago del cheque. El Cliente deberá dar su aviso u orden de no pago por escrito, ya sea por medio de un formulario especial que le proporcionará el Banco o bien por medio de una nota formal debidamente firmada por el Cliente. En ambos casos el Cliente deberá indicar todos los datos necesarios para identificar el cheque o chequera, así como una explicación del motivo por el cual emite el aviso u orden de no pago. El Banco no será responsable si el cheque o cheques cuyo pago se ordena no realizar, fuere pagado debido a que la orden girada por el Cliente fue incompleta o inexacta, o si el cheque fue pagado con anterioridad a recibir la orden de no pago. El Cliente será responsable de los daños y perjuicios que se causen si la orden de no pago carece de motivo suficiente conforme a la Ley.

#### **CAJITAS DE SEGURIDAD**

- 48- **Cajitas de Seguridad.** El Banco pone a disposición del Cliente el servicio de cajitas de seguridad, que consiste en el alquiler de una caja ubicada en un recinto seguro en el Banco, en las

oficinas que este haya dispuesto para la prestación del servicio, en la cual el Cliente puede guardar bienes o valores, en forma confidencial. Para contratar este servicio el Cliente deberá presentarse en alguna de las oficinas del Banco donde se brinda este servicio, y suscribir el contrato que regula los términos y condiciones de su prestación.

#### **PAGOS INMEDIATOS**

- 49- **Pagos Inmediatos.** El servicio de Pagos Inmediatos le permite al Cliente realizar y recibir transferencias de dinero hacia o desde cuentas en bancos en Costa Rica y fuera del país, que participen del sistema de pagos inmediatos del Banco Central de Costa Rica. Las transferencias a bancos ubicados fuera del país solo podrán realizarse en dólares moneda de los Estados Unidos y euros. Las transferencias de esta naturaleza podrán ser realizadas desde las plataformas de Banca en Línea, Internet Banking Corporativo, la aplicación BN Móvil, BN Móvil Empresarial, y cualquier otra plataforma que el Banco habilite en el futuro. Para realizar la transferencia el Cliente deberá matricular en favoritos el número de cuenta destino y el código IBAN correspondiente al país en el cual se ubica el Banco de la cuenta destino. La lista de los Bancos correspondientes y países que forman parte del sistema de pagos inmediatos se encuentra publicada en el sitio electrónico del Banco Nacional [www.bncr.fi.cr](http://www.bncr.fi.cr) y debe ser consultada por el Cliente previo a realizar la transferencia. El envío de las transferencias tiene un costo asociado el cual se le informará al Cliente previo a realizar la transferencia, en la plataforma o canal que utilice para realizarla, a efecto de que el Cliente pueda decidir si procede o no con la transferencia. El Cliente se obliga a verificar la información de la transferencia previo a su envío, en aspectos como el monto, la cuenta destino, el código país del Banco donde se ubica la cuenta destino, el nombre del dueño de la cuenta. El Cliente declara conocer y aceptar que estas transferencias se realizan de manera inmediata o en tiempo real por lo que ni el Banco ni el Cliente las pueden reversar. El Banco no asume ninguna responsabilidad por errores del Cliente en la realización de la transferencia. La comisión por la transferencia en pagos inmediatos se cargará

como una transacción adicional a la misma cuenta de donde se está debitando el monto de la transferencia.

**50- Transferencias Rechazadas:** Después de realizada la transferencia, la entidad destino confirma de manera automática la aceptación o el rechazo de esta. En caso de que la transferencia sea rechazada, el Banco Central de Costa Rica lo notifica de manera inmediata al Banco y una vez recibida dicha comunicación, el Banco reintegrará automáticamente el monto de la transacción y la comisión cobrada a la cuenta del Cliente de la que se tomaron los fondos.

**51- Transferencias devueltas o con excepciones en su procesamiento:** En caso de que una transacción sea devuelta por parte del Banco Central de Costa Rica, o no pueda ser enviada por parte del Banco, el monto de la transacción y la comisión cobrada serán reintegrados a la cuenta del Cliente de la que se tomaron los fondos, al día siguiente hábil posterior al intento de envío de la transacción.

**52- Transferencias reversadas:** En caso de que el banco destino no brinde una respuesta autorizando o rechazando la transacción en el tiempo establecido por el Banco Central de Costa Rica, la transacción será reversada por el Banco Central y lo notificará al Banco, una vez recibida dicha notificación, el Banco reintegrará automáticamente el monto de la transacción y la comisión cobrada a la cuenta del Cliente de la que se tomaron los fondos.

## TARJETA DE DEBITO

**53- Tarjeta BN Débito.** La tarjeta es un instrumento financiero magnético o de otra tecnología, por medio del cual el Cliente puede acceder a los fondos disponibles en sus cuentas. El Cliente podrá solicitar al Banco la emisión de una o más tarjetas BN Débito. El Banco podrá emitir tarjetas a nombre del Cliente, así como a nombre de las personas autorizadas en la cuenta. El Banco emitirá la tarjeta según la marca o franquicia asignada y de acuerdo con el segmento al cual pertenezca el Cliente a nivel comercial. La solicitud de emisión de una tarjeta deberá realizarla el Cliente o la persona autorizada según

corresponda. El Cliente titular de la cuenta podrá asimismo solicitar la emisión de una o más tarjetas a nombre de las personas que se encuentren debidamente autorizadas en la cuenta. En todo caso la tarjeta será entregada a su titular en forma presencial, en cualquiera de las oficinas del Banco o bien a través del servicio de entrega a domicilio, cuando el Cliente lo solicite, y siempre que el Banco mantenga dicho servicio a disposición.

**54- Uso de la tarjeta.** El tarjetahabiente podrá hacer uso de los fondos disponibles en la (s) cuenta (s) asociada (s) a su tarjeta BN Débito a través de esta, de las siguientes formas:

- a. Mediante la compra de bienes y/o servicios en los comercios afiliados a las diferentes marcas (Visa y MasterCard) a nivel nacional o internacional, dichas compras pueden realizarse de forma física o virtual:
  - o Transacciones físicas realizadas con tarjetas que tengan chip incorporado o tecnología sin contacto: Si el tarjetahabiente posee una tarjeta con chip incorporado, y el comercio donde se realice la transacción cuenta con un POS o terminal, que permita la lectura de chip, el tarjetahabiente deberá insertar su tarjeta en la terminal para la lectura del chip, o bien acercar la tarjeta al POS para realizar el pago sin contacto.
  - o Transacciones virtuales realizadas por medio de comercio electrónico (ecommerce en idioma inglés): El comercio electrónico se entiende como la actividad de compra de productos y servicios mediante el uso de tarjeta no presente, por medio de aplicaciones móviles y otras redes informáticas, por lo tanto, para este tipo de transacciones no se requiere la presencia física de la tarjeta. Al utilizar esta forma de compra el tarjetahabiente asume la obligación de:
    - Realizar las transacciones únicamente en sitios electrónicos seguros y que reconozca.
    - Verificar los términos y condiciones de compra.

- Revisar y tener claridad de las políticas de cancelación y devolución de los bienes o servicios a adquirir.
  - Revisar y tener claridad de las políticas y el procedimiento para la presentación de reclamos por las compras y cargos realizados.
  - Verificar que la transacción se realice en la moneda pactada.
  - No brindar, revelar, o de ninguna forma permitir al acceso a terceras personas a la tarjeta, ni a ningún tipo de información confidencial relacionada con esta, o los servicios financieros del tarjetahabiente.
- b. Mediante retiros de dinero que podrá realizar en cajeros automáticos que acepten las marcas Visa y MasterCard ya sean del Banco o de otras instituciones, o directamente en cualquier sucursal del Banco u otras instituciones que acepten las tarjetas de las marcas indicadas.

Tanto en las compras de bienes y/o servicios como en los retiros de dinero, el monto será rebajado en forma automática e instantánea del saldo disponible en la cuenta asociada a la tarjeta. Los cargos serán aplicados al saldo de la cuenta, de acuerdo con el uso local o internacional, según la moneda en la cual el Cliente haya realizado la compra o retiro y tipo de cambio interbancario que se encuentre vigente al momento de efectuada la transacción.

- 55- **PIN - Número de identificación personal (PIN por sus siglas en inglés).** El Banco entregará al Cliente un número de identificación personal (PIN por sus siglas en inglés) o clave de acceso para el uso de la tarjeta en cajeros automáticos y otros medios electrónicos. La entrega de la clave se hará en sobre cerrado para conocimiento único y exclusivo del Cliente. Posterior a la entrega el Cliente podrá modificar la clave de acceso. Las claves son confidenciales, de uso personal, e intransferible, por lo que bajo ninguna circunstancia el Cliente debe revelarlas a terceras personas. El Cliente se obliga a memorizar la clave y por ningún motivo deberá anotarla, ni portarla por escrito. Las claves sustituyen la firma realizada de puño y letra del Cliente, en consecuencia, producirán los mismos efectos y tendrán el mismo valor probatorio que las

leyes le otorgaren a la firma realizada de puño y letra.

- 56- **Obligaciones del Cliente.** Son obligaciones del Cliente en relación con el uso de la tarjeta de BN Débito, las siguientes:
- a. Utilizar la tarjeta en forma estrictamente personal y en ninguna circunstancia revelar, facilitar o permitir que terceras personas tengan acceso a la tarjeta y/o al número de identificación personal.
  - b. Cambiar la clave de acceso al menos una vez cada seis (6) meses.
  - c. Asegurarse de no perder de vista la tarjeta en ningún momento al realizar pagos en comercios.
  - d. El tarjetahabiente deberá verificar que el monto y los datos de la transacción sean correctos, antes de aprobar la misma, ya sea mediante la firma del comprobante de pago (voucher), la digitación del PIN o el uso de un método de autenticación biométrica,
  - e. Una vez finalizado el pago, recuerde conservar la copia del comprobante de pago (voucher), el cual le será entregado por algún medio tecnológico o en físico en el comercio por la compra realizada (ambos tienen la misma validez), el mismo es un respaldo de su transacción, luego podrá compararlo con lo detallado en su estado de cuenta. El Cliente se obliga a señalar un correo electrónico a efecto de remitir las notificaciones indicadas, y se obliga asimismo a informar al Banco cualquier cambio en dicha dirección y a mantener actualizada su información con el propósito de ser correctamente notificado.
  - f. Reportar en forma inmediata al Banco, el robo, pérdida o extravío de la tarjeta y/o número de identificación personal. El Cliente asume la completa responsabilidad por cualquier transacción no autorizada que se realice mediante el uso de la tarjeta, sea con una firma falsificada o sin ella, hasta antes del aviso dado al Banco. Lo anterior de conformidad con el artículo 820 del Código de Comercio.

**57- Pagos rápidos.** Las operaciones de pago que se realicen mediante la presentación de una tarjeta emitida por un emisor nacional, por montos inferiores o iguales al monto de los pagos rápidos de conformidad con el Reglamento del Sistema de Tarjetas de Pago del Banco Central de Costa Rica, el cual es una normativa de acceso público que puede ser consultada en el sitio electrónico del Banco Central de Costa Rica [www.bccr.fi.cr](http://www.bccr.fi.cr), se realizará sin que sea necesario comprobar la identidad del tarjetahabiente por parte del afiliado para su autorización. En estos casos el comercio no le exigirá al tarjetahabiente que presente su documento de identificación, ni le pedirá la firma del comprobante de pago (“voucher”), la digitación del PIN, ni el uso de identificación biométrica o de cualquier otro elemento de autenticación del Cliente. El monto de los pagos rápidos es definido por el Banco Central de Costa Rica. Las actualizaciones que dicho ente realice y publique se entenderán debidamente incorporadas a este contrato.

**58- Pagos que requieren autenticación.** Las operaciones de pago que sea realicen por una suma mayor a la definida para los pagos rápidos, mediante una tarjeta emitida por un emisor nacional, requiere que el tarjetahabiente se autentique mediante la presentación de su documento de identificación oficial y proceder a la firma del comprobante de pago (voucher) correspondiente, en presencia de la persona encargada por parte del comercio, y en el caso de las tarjetas con chip incorporado, mediante la firma del comprobante de pago, la digitación del PIN o el uso de un método de autenticación biométrica, estos últimos cuando el Banco haya habilitado esta funcionalidad y el comercio cuente con la tecnología requerida al efecto.

**59- Cancelación de la tarjeta por robo, extravío o deterioro.** En caso de que El Cliente requiera cancelar su tarjeta por pérdida, extravío o deterioro, deberá realizar el reporte y solicitud de cancelación por alguno de los siguientes medios:

- Banca en Línea
- La aplicación BN Móvil
- Comunicándose a los teléfonos (506) 2212-2000 o (506) 2207-8602
- De forma presencial en cualquiera de nuestras sucursales

**60- Recuperación o cancelación de tarjeta retenida en cajero automático.** En caso de que El Cliente requiera recuperar su tarjeta por retención en cajero automático, deberá presentarse a gestionar la solicitud de recuperación ante cualquier oficina del Banco. En caso de que El Cliente no desee recuperar el plástico y desee uno nuevo, deberá realizar el reporte y solicitud de cancelación por alguno de los siguientes medios:

- Banca en Línea
- La aplicación BN Móvil
- Comunicándose a los teléfonos (506) 2212-2000 o (506) 2207-8602
- De forma presencial en cualquiera de nuestras sucursales

**61-** En caso de que, al momento de solicitar la cancelación de la tarjeta por cualquier causa, el Cliente mantenga convenios de pago automático con algún comercio o Institución, asociados a la tarjeta que se cancela, reconoce y acepta que es su obligación exclusiva hacer el cambio de tarjeta o realizar la cancelación de los convenios o autorizaciones ante el comercio o institución respectiva. El Banco no será responsable por los pagos que no puedan procesarse debido al incumplimiento de esta obligación.

**62-** El Banco podrá retener, bloquear, destruir o cancelar la Tarjeta BN Débito, así como solicitar a cualquier comercio la retención de la tarjeta, cuando a su juicio se estuviere utilizando en contravención de lo establecido en este contrato.

**63- Cobros.** El Cliente declara conocer y aceptar que el uso de la Tarjeta BN Débito está sujeto al pago de las siguientes comisiones:

- a. **Cobro por anualidad:** El monto de la anualidad de los diferentes tipos de Tarjetas BN Débito es por un monto de \$10.00, y se cobra a los Clientes que realizan compras anuales (acumuladas) inferiores a los \$1.000.00 o su equivalencia en colones; a excepción de los siguientes tipos de tarjetas, que poseen un costo de anualidad y diferente:
  - Tarjeta BN Débito Platino: monto de la anualidad \$12.00, se cobra a los Clientes que realizan compras anuales

- (acumuladas) inferiores a los \$2.500.00 o su equivalencia en colones,
- Tarjeta BN Débito Black: monto de la anualidad \$22.00, se cobra a los Clientes que realizan compras anuales (acumuladas) inferiores a los \$5.000.00 o su equivalencia en colones,
- Tarjeta BN Débito Infinite: monto de la anualidad \$22.00, se cobra a los Clientes que realizan compras anuales (acumuladas) inferiores a los \$5.000.00 o su equivalencia en colones,

\* Se exime del cobro de anualidad a los siguientes tipos de tarjetas:

- BN Débito con convenio PAS (Pago Automático de Salario).
  - BN Débito Juvenil
  - BN Débito Verde Juvenil
  - BN Débito UNA
  - BN Débito IMAS
  - BN Débito FONABE
  - BN Débito Régimen no contributivo
- b. **Cobro Reposición por deterioro:** El costo de la reposición por deterioro de la tarjeta es de \$1.85.
- c. **Cobro Reposición por pérdida, robo o extravío:** El costo de la reposición por pérdida, robo o extravío de la tarjeta es de \$8.00.
- d. **Cobro por reimpresión de pin de Tarjeta BN Débito:** El costo de reimpresión de pin es de \$2.50.

El Banco se reserva la facultad de modificar el importe de las anteriores comisiones, así como establecer nuevas comisiones por la prestación del servicio. Lo anterior será comunicado al Cliente a través del estado de cuenta y además mediante publicación en el sitio electrónico del Banco [www.bnrc.fi.cr](http://www.bnrc.fi.cr).

## CAPÍTULO V MEDIOS ELECTRÓNICOS DE ACCESO

### CAJEROS AUTOMÁTICOS

64- **Red de cajeros.** El Cliente podrá hacer uso de la red de cajeros automáticos del Banco, así

como la red de cajeros a las cuales el Banco se encuentra afiliado, para realizar las siguientes operaciones:

- a. Retiros de dinero directamente de su cuenta a través de la tarjeta de débito.
- b. Retiros de dinero producto de transferencias.
- c. Realizar depósitos a cuentas en colones y dólares.
- d. Consultar el saldo de su cuenta.
- e. Realizar pagos de la tarjeta de crédito, y de diversos servicios.
- f. Realizar transferencias de dinero entre cuentas de su propiedad.
- g. Cambiar los números de identificación personal (PIN) de la tarjeta de débito o crédito.

El Banco se reserva la facultad de modificar, incorporar nuevos servicios y/o eliminar alguno(s) de los servicios existentes, que se prestan a través de los cajeros automáticos, así como de establecer límites para el retiro de dinero en efectivo, horarios de uso y demás transacciones realizadas por este medio.

65- **Autenticación y validez de las transacciones realizadas mediante el cajero automático.** Para poder realizar las operaciones indicadas en la cláusula anterior, el Cliente deberá autenticarse directamente en el cajero automático, ingresando la tarjeta de débito y el número de identificación personal. Las transacciones realizadas a través del cajero automático serán plenamente válidas, en virtud de haberse llevado a cabo mediante el ingreso de la tarjeta y el número de identificación personal (PIN) por sus siglas en inglés. El Banco podrá modificar o establecer otros medios o mecanismos de seguridad para el proceso de autenticación.

66- **Prácticas y obligaciones de seguridad.** El Cliente se obliga a seguir las siguientes indicaciones al momento de utilizar los cajeros automáticos:

- a. Proteger y resguardar sus claves de acceso.

- b. Memorizar las claves de acceso, no portarlas por escrito.
- c. Antes de introducir la tarjeta en el cajero automático, el Cliente deberá verificar que el cajero no tenga objetos extraños en el dispositivo de acceso al cajero o en el dispensador de dinero.
- d. Cubrir el teclado al momento de digitar la clave de acceso.
- e. Asegurarse de retirar la tarjeta y no dejar la sesión abierta antes de retirarse del cajero.
- f. Guardar la tarjeta y el efectivo antes de abandonar el cajero.
- g. No aceptar asesoría ni ayuda de personas extrañas.
- h. Seguir únicamente las instrucciones que aparecen en la pantalla del cajero automático y hacer caso omiso a personas, carteles o dispositivos ajenos al cajero.
- i. No dejar en el cajero los comprobantes de transacción, si no los desea debe romperlos.
- j. En caso de que el cajero no le devuelva la tarjeta, el Cliente deberá cancelar la operación y reportar la situación de inmediato en la sucursal del Banco más cercana o por medio del Centro de atención telefónica de los Clientes del Banco, que refiere al 2212-2000.

## **BN EN LÍNEA Y LAS APLICACIONES BN**

**67- Del servicio.** El Banco pone a disposición del Cliente el servicio de BN en Línea. Por medio de este servicio el Cliente podrá acceder a los fondos de sus cuentas y realizar una serie de transacciones a través de una computadora con acceso a internet. Para afiliarse al servicio es necesario que el Cliente cuente con una tarjeta de débito o crédito del Banco que se encuentre activa. La persona autorizada en una cuenta de conformidad con lo establecido en este contrato, que tenga una tarjeta activa con el Banco, podrá afiliar el servicio de BN en Línea, y la cuenta en la cual se encuentra autorizado, le aparecerá en su Banca en Línea, aún y cuando el titular de la

cuenta no se encuentra afiliado al servicio de BN en Línea. Si el titular de la cuenta decide desafiliar al autorizado de la misma, éste debe presentar al Banco una carta solicitando la desafiliación del autorizado a su cuenta para que el Banco pueda realizar dicha desafiliación. La persona que era autorizada en la cuenta si tiene otros productos y servicios afines al Banco, seguirá disfrutando de su BN en línea, pero si su relación con el Banco era solo como autorizado a la cuenta del titular, al desafiliarlo como autorizado pierde su derecho a BN en línea.

- 68- Afiliación del servicio.** El servicio cuenta con dos modalidades, BN en Línea, dirigido a personas físicas en general y BN en Línea Empresarial, dirigido a empresas. Para afiliarse al servicio de BN en Línea el Cliente deberá acceder a la página electrónica [www.bnrcr.fi.cr](http://www.bnrcr.fi.cr) donde deberá suscribir el contrato para la prestación del servicio, el cual se le presentará en formato digital, y realizar el proceso de afiliación según las instrucciones que ahí se le presenten. Para afiliarse al servicio de BN en línea Empresarial, el Cliente a través de quién le represente con facultades suficientes conforme a la Ley, deberá presentarse a cualquier oficina del Banco para realizar la firma del contrato y el procedimiento de afiliación en forma presencial.
- 69-** El ingreso a través de las aplicaciones oficiales del Banco se realiza mediante el software que puede ser descargado en las tiendas oficiales tanto en Apple Store como en Google Play y en App Gallery.
- 70-** Al momento de registrarse en el servicio el (la) cliente debe verificar que la computadora o dispositivo móvil cuente con la versión más reciente de la aplicación, navegador o "browser", en caso de no ser así debe realizar la actualización en el sitio de internet de la empresa que desarrolló el navegador o revisar las nuevas versiones dispuestas en las Tiendas oficiales para las aplicaciones. El certificado digital de Symantec es el mecanismo de seguridad para garantizar la confidencialidad e integridad de la información, el BNCR dispondrá de la más alta tecnología de encriptación disponible comercialmente. Posterior a esto puede ser requerido digitar su número de tarjeta, cédula de identidad, código CVC (incluido en el reverso de la tarjeta), clave de la tarjeta o cualquier otro elemento que por seguridad haya sido implementado y pueda ser requerido por el

Banco, incluyendo, pero no limitado a biometría, códigos OTP y certificados digitales, lo cual le dará acceso a una página de aprobación de las nuevas cláusulas del contrato y a la definición de su clave de acceso y parámetros especiales.

- 71- El (La) cliente se obliga a elegir una clave que contenga entre 6 y 12 caracteres, que incluya al menos cuatro caracteres alfabéticos y cuatro numéricos y que no sea de reconocimiento obvio, tales como pero no limitados a fechas de cumpleaños, números de cédula, nombres propios o textos de fácil identificación. El Banco se reserva la facultad de establecer los requerimientos y restricciones para la definición de claves de acceso, los cuales deberán ser observadas por el (la) cliente.
- 72- El Banco se reserva la facultad de aceptar o rechazar la afiliación al sistema de Banca en línea o el uso de sus aplicaciones. En caso de aceptar la afiliación, la clave designada por el (la) cliente será registrada electrónicamente y será asociada a la identidad del (la) cliente junto con cualquier otra tecnología de seguridad o método de autenticación que se encuentre implementado. El (la) cliente acepta que los elementos de autenticación y seguridad tales como pero no limitados a las claves de acceso, tokens, certificados digitales, biometría, son confidenciales, de uso personal e intransferible, indelegables y sustituyen su firma autógrafo dado que no es posible consignarla en medios electrónicos, surte los mismos efectos que las leyes le otorgan a la firma, teniendo el mismo valor probatorio sin lugar a repudio de las gestiones hechas por el sistema, las cuales se consideran reales por el concepto de autenticación por algo que el cliente "sabe" o sea su clave, generado o almacenado en un dispositivo Token o tarjeta, algo que el cliente "posee" o aspectos biométricos, algo que el cliente "es", por lo que el (la) cliente es responsable único y exclusivo por su uso.
- 73- Toda persona autorizada por el (la) cliente para el uso y gestión de los productos o servicios que mantenga con el Banco, deberá utilizar sus propias claves de acceso y elementos de autenticación y seguridad para el acceso a Banca en línea o las aplicaciones del Banco, por lo que en ningún caso el cliente deberá compartir con dichas personas su información confidencial ni los

elementos de seguridad de uso personal e intransferible.

- 74- **Términos y condiciones.** BN en Línea es una herramienta que el Cliente puede utilizar para el manejo de sus cuentas. Las transacciones que el Cliente realice por medio de BN en Línea están sujetas a los términos y condiciones de uso de las cuentas reguladas en este contrato. La suscripción del servicio de BN en Línea es opcional para el Cliente. El manejo de las cuentas reguladas en este contrato no está condicionado a la afiliación a este servicio.
- 75- **Ingreso a la Plataforma:** El ingreso a la plataforma BN en Línea o BN Móvil deberá realizarse, siguiendo los siguientes esquemas de autenticación:
- 1) Ingreso de usuario + contraseña + push notification.
  - 2) Firma digital + push notification
  - 3) Biometría + push notification
- El registro de dispositivo es obligatorio para todos los clientes usuarios de BN en línea, la aplicación de BN Móvil, BN en línea Empresarial y BN Móvil Empresarial.
- 76- El Banco prestará el Servicio Banca en Línea y BN Móvil (o cualquier aplicación que la sustituya en el futuro) en el tanto cuente con las condiciones tecnológicas y operativas para hacerlo. Banca en línea y las aplicaciones del Banco son canales alternos por lo que el (la) cliente no debe considerarlos como una vía única y exclusiva para la atención de sus necesidades bancarias. En caso de que el (la) cliente no pueda acceder a estas plataformas por causa de inconvenientes tecnológicos o de otra índole, puede acudir a cualquiera de las oficinas del Banco para atender sus requerimientos.
- 77- El (La) cliente podrá definir un límite máximo para las transacciones de transferencia de fondos, así como definir las cuentas a las cuales se pueden realizar dichas transferencias, las cuales se denominan cuentas favoritas. El (La) cliente declara conocer y aceptar que si la cuenta de débito, de la cual se toma el dinero para la

transferencia, y la cuenta de crédito, a la cual se transfieren los fondos, están relacionadas al (la) cliente sea como titular o autorizado, las transferencias pueden realizarse por cualquier valor sin sujeción al límite máximo definido por el (la) cliente. Asimismo, el (La) cliente declara conocer y aceptar que podrá realizar transferencias de fondos a cuentas corrientes, de ahorros o electrónicas únicamente si éstas se encuentran en estado activo y sin restricciones. Los débitos por las transacciones se realizan en línea en tiempo real, sin embargo, el Banco se reserva el derecho de procesar las transacciones de acuerdo con sus posibilidades tecnológicas.

- 78- El Banco emitirá un comprobante electrónico por cada transacción realizada. El cliente declara conocer y aceptar que el Banco no proveerá el comprobante en formato impreso, por lo que de requerirlo es responsabilidad exclusiva proceder a su impresión.
- 79- El Banco no será responsable cuando el cliente no pueda realizar transacciones a través de Banca en Línea o las aplicaciones del Banco, debido a insuficiencia de fondos, cualquier causa atribuible al (la) cliente, inconvenientes tecnológicos tales como pero no limitados a dificultades en las líneas de comunicación, en los sistemas del proveedor de servicios de internet, en los servicios de tecnología y/o infraestructura del Banco o de terceros contratados, o de socios tecnológicos. El (La) cliente deberá verificar la correcta ejecución de sus transacciones, y corroborar las mismas en caso de recibir algún mensaje o alerta del sistema que advierta problemas en la transacción debido a alguna de las circunstancias mencionadas. Es cliente es responsable exclusivo por cualquier error en que incurra al momento de realizar las transacciones, tales como pero no limitados a errores en el monto o moneda de la transacción, en la cuenta destino, duplicidad de transacciones entre otras, y deberá gestionar por su propia cuenta la recuperación de los fondos, ya que las transacciones realizadas en estos canales no pueden ser reversadas.
- 80- El cliente acepta y reconoce que el Banco brindará los servicios de Banca en Línea y BN

Móvil (o cualquier aplicación que la sustituya en el futuro) en horarios permitidos por los sistemas centrales. Algunos servicios tienen horario de tramitación 24 o 48 horas después. El servicio podrá suspenderse sin previo aviso en los casos que se considere que el cliente está operando de manera inadecuada o dolosa el sistema o cuando se identifiquen riesgos en los esquemas de seguridad.

- 81- El cliente se compromete en forma expresa e irrevocable a asumir el pago de cualquier comisión o cargo asociado a la prestación de los servicios aquí regulados, así como aquellos derivados de la implementación de esquemas de seguridad tales como Token, códigos OTP, certificados digitales, seguros, o biometría de huella dactilar o de reconocimiento facial, para lo cual autoriza expresamente al Banco a debitar los cargos o comisiones de cualquiera de las cuentas que el cliente mantenga con el Banco, o bien realizar el cargo a cualquier tarjeta de crédito a nombre del cliente en el Banco. El Banco se reserva la facultad de fijar el importe de las anteriores comisiones y cargos, así como de establecer nuevos cargos por la prestación de los servicios aquí regulados. Los costos, comisiones o gastos relacionados con los servicios, se mantienen publicados y están a disposición del cliente en el sitio <https://www.bnncr.fi.cr/requisitos-de-servicios>, en la ruta Personas/Requisitos de Servicios/Comisiones.
- 82- El cliente se compromete a acatar las recomendaciones que en materia de seguridad emita el Banco y su incumplimiento será motivo de suspensión del servicio. Además, se compromete a acceder el servicio únicamente en el sitio oficial del Banco [www.bnncr.fi.cr](http://www.bnncr.fi.cr) o a través del software dispuesto por el BNCR en las Tiendas oficiales en Apple Store, AppGallery y Google Play. El uso de Token, códigos OTP, certificados digitales, seguros y biometría de huella dactilar o de registro facial es opcional (esto quiere decir, que el cliente puede escoger cualesquiera de ellas como medida de seguridad, pero siempre debe tener al menos

una), pero el banco restringirá algunas transacciones que considere de riesgo cuando el cliente no cuente con este mecanismo de seguridad según la disponibilidad y requerimiento del Banco.

- 83- El (La) cliente entiende y acepta que las condiciones del servicio establecidas en el presente contrato corresponden a mejores prácticas, las cuales son mitigantes de los riesgos que presenta este servicio, y que por su naturaleza, corresponden ser ejecutadas por el (la) propio cliente en su beneficio, por lo que el (la) cliente se obliga a mantener sus equipos y dispositivos móviles en óptimas condiciones, libres de virus informáticos, programas espías o los conocidos "malware" que buscan adueñarse de la información confidencial del usuario. El cliente exime de responsabilidad al Banco por fallas que se presenten en el software o en el sistema operativo de sus equipos o dispositivo móvil, las cuales no pueden ser controladas por el Banco.
- 84- El Banco quedará exento de toda responsabilidad por la negligencia, imprudencia o dolo en el uso que alguno de los usuarios de las diferentes plataformas digitales ejecute, así como, el perjuicio que a través de transacciones fraudulentas o erróneas se materialicen. Ratificando y aceptando sin reservas el contenido total del presente convenio.

- 85- El Banco pone a disposición del (la) cliente la posibilidad de ingreso a través de funcionalidades de biometría como el registro facial y de huellas dactilares, disponibles en los dispositivos móviles. Esta funcionalidad de ingreso está disponible únicamente para el acceso a la aplicación BN Móvil (o cualquier aplicación que la sustituya en el futuro) y no así para el ingreso a Banca en línea. El uso de las funcionalidades de biometría del dispositivo móvil permitirá al (la) cliente contar con una facilidad para el ingreso a la aplicación, pero no constituye un mecanismo de seguridad para la confirmación de transacciones o autenticación, para lo cual el Banco mantiene implementados

diferentes mecanismos de seguridad según el tipo de transacción.

Para poder habilitar el acceso con huella digital o reconocimiento facial en su dispositivo móvil, el cliente debe contar con un teléfono inteligente o una tableta electrónica que disponga de:

- i. lector de huella digital o de reconocimiento facial,
- ii. haber registrado sus huellas digitales o sus registros faciales en su dispositivo móvil,
- iii. mantener un factor de seguridad de bloqueo/desbloqueo de su dispositivo móvil como, por ejemplo: patrón, pin, huella digital o registro facial,
- iv. haber realizado el registro de dispositivo móvil en el Banco, según se menciona en la cláusula 20,
- v. mantener actualizadas las versiones del sistema operativo y los programas (software) que el fabricante del dispositivo móvil pone a disposición, para su adecuado funcionamiento,
- vi. memoria de almacenamiento y capacidad de procesamiento en el dispositivo móvil, que permita el adecuado funcionamiento de la aplicación,
- vii. conexión a internet mediante redes inalámbricas o de datos que permita que permita el adecuado funcionamiento de la aplicación.

### **BN TOKEN**

- 86- El Banco pone a disposición del Cliente las herramientas token físico y token celular. Estas herramientas son factores adicionales de autenticación que aumentan el nivel de seguridad en las transacciones, mediante la generación de claves dinámicas de un solo uso, que se utilizan en conjunto con la clave personal, para autenticar al usuario en su ingreso a las plataformas digitales del Banco y para realizar diferentes transacciones en dichas plataformas. El token físico en un dispositivo físico portátil y para adquirirlo el Cliente

debe presentarse a cualquiera de las oficinas del Banco y cancelar el costo de este, el cual se le indicará al momento de realizar la solicitud. El token celular es una aplicación o software que se instala en el teléfono celular desde las tiendas oficiales según el sistema operativo del dispositivo móvil como Apple Store, Google Play, Huawei AppGallery u otras tiendas de aplicaciones que puedan surgir en el futuro. El acceso al token celular no tiene costo alguno, para activarlo el

- 87- **Términos y condiciones.** Banca en Línea es una herramienta que el Cliente puede utilizar para el manejo de sus cuentas. Las transacciones que el Cliente realice por medio de Banca en Línea están sujetas a los términos y condiciones de uso de las cuentas reguladas en este contrato. La suscripción del servicio de Banca en Línea es opcional para el Cliente. El manejo de las cuentas reguladas en este contrato no está condicionado a la afiliación a este servicio.

### **BN MÓVIL**

- 88- **Del servicio.** El Banco pone a disposición del Cliente el servicio de BN MOVIL. Por medio de este servicio el Cliente podrá acceder a los fondos de sus cuentas y realizar una serie de transacciones a través de un dispositivo móvil (teléfono celular o tableta) con acceso a internet. Para afiliarse al servicio es necesario que el Cliente cuente con una tarjeta de débito o crédito del Banco que se encuentre activa.

- 89- **Afiliación del servicio.** El servicio cuenta con dos modalidades, la aplicación BN Móvil, dirigido a personas físicas en general y BN Móvil Empresarial, dirigido a empresas. Para obtener el servicio deberá acceder a la página electrónica [www.bnncr.fi.cr](http://www.bnncr.fi.cr) o descargar el aplicativo móvil correspondiente de conformidad con la tecnología de su dispositivo. Para dispositivos Android se puede utilizar la tienda Google Play, dispositivos iOS la tienda Apple Store y para dispositivos Huawei la tienda Huawei AppGallery.

- 90- Para obtener el servicio de BN Móvil Empresarial el Cliente a través de quién le represente con facultades suficientes conforme a la Ley, deberá presentarse a cualquier oficina del Banco para realizar el procedimiento de afiliación en forma personal.

- 91- Como requisito de seguridad para la activación del acceso a la aplicación BN Móvil (o cualquier aplicación que la sustituya en el futuro) con huella dactilar o reconocimiento facial, el usuario debe realizar previamente el registro de su dispositivo móvil en el Banco, según se describe en el documento ubicado en [www.bnncr.fi.cr](http://www.bnncr.fi.cr), mediante la siguiente ruta: Personas/Requisitos de servicios/Servicios digitales/Términos y Condiciones – Uso de Registro de Dispositivos Móviles en Banco Nacional. Si el cliente no realiza el registro de su dispositivo móvil, no podrá habilitar el acceso a BN Móvil (o cualquier aplicación que la sustituya en el futuro) a través de la funcionalidad de biometría. Asimismo, el cliente solo podrá accesar a BN Móvil (o cualquier aplicación que la sustituya en el futuro) a través de biometría en aquellos dispositivos que tenga registrados; para dispositivos no registrados deberá utilizar el método de ingreso por usuario y contraseña.

- 92- El acceso a BN Móvil (o cualquier aplicación que la sustituya en el futuro) por medio de biometría consiste en el ingreso a la aplicación utilizando la funcionalidad de huella dactilar o de reconocimiento facial del dispositivo móvil. Previamente el cliente debe tener almacenadas sus huellas dactilares o sus registros faciales en el dispositivo móvil, realizar el registro de dispositivo, activar el ícono de huella dactilar o de reconocimiento facial que se le muestra en la ventana inicial de la aplicación y aceptar estos términos y condiciones que se le presentan en una nueva ventana en el mismo dispositivo móvil. Una vez realizado ese proceso, el cliente podrá ingresar a BN Móvil (o cualquier aplicación que la sustituya en el futuro) cada vez que lo requiera, activando el ícono de huella dactilar o reconocimiento facial para que se valide que su huella o registro facial es la que se encuentra previamente registrada en el dispositivo.

- 93- Es responsabilidad del cliente asegurarse que las huellas dactilares o los registros faciales almacenados en el dispositivo móvil pertenecen únicamente a su persona, ya que de encontrarse almacenadas huellas dactilares o registros faciales de terceras personas en el dispositivo móvil podrían ser utilizadas para el acceso a la aplicación BN Móvil (o cualquier aplicación que la sustituya en

el futuro) y realizar transacciones que comprometan la seguridad del cliente.

Dado que la funcionalidad de uso de huella dactilar o reconocimiento facial son facilitadas por el fabricante del dispositivo/sistema operativo del cliente, el Banco no puede validar que las huellas o registros faciales almacenados en el dispositivo del cliente, efectivamente pertenezcan a éste, por lo que es responsabilidad única y exclusiva del cliente asegurarse de que en su dispositivo únicamente se encuentren almacenadas dactilares y/o su registro facial.

- 94- El Banco se reserva la facultad de implementar diferentes mecanismos de seguridad según el nivel de riesgo de las transacciones, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Banco, entre los cuales se cuentan, pero no se limitan al uso de firma digital, registro de dispositivo, software token, hardware token y códigos de verificación por mensaje de texto SMS o por correo electrónico, así como aquellos mecanismos de seguridad que el Banco llegue a implementar en el futuro.
- 95- El cliente exime de responsabilidad al Banco por fallas que se presenten en el software o en el sistema operativo del dispositivo móvil, las cuales no pueden ser controladas por el Banco.

- 96- El cliente debe abstenerse de facilitar o permitir a terceros el acceso a su información de uso personal como: huellas dactilares, registros faciales, número de tarjeta de crédito, contraseñas, números de cuenta, número de tarjeta de débito, pines, claves, códigos de seguridad generados por medio token (físico o software) y cualquier información confidencial que pueda comprometer la seguridad de las cuentas, productos, o servicios financieros.

- 97- El Banco no almacenará dentro de sus sistemas ninguna imagen o archivo electrónico de las huellas dactilares o de los registros faciales de los clientes que activen esta funcionalidad.
- 98- **Términos y condiciones.** BN MOVIL es una herramienta que el Cliente puede utilizar para el manejo de sus cuentas. Las transacciones que el

Cliente realice por medio de BN MOVIL, están sujetas a los términos y condiciones de uso de las cuentas reguladas en este contrato. La suscripción del servicio de BN MOVIL es opcional para el Cliente. El manejo de las cuentas reguladas en este contrato no está condicionado a la afiliación a este servicio.

El Banco se reserva la facultad de modificar, incorporar nuevos servicios y/o eliminar alguno de los servicios existentes, que se prestan a través esta plataforma, así como la de establecer límites diarios para las transacciones realizar por medio de este servicio.

#### **BN SINPE MÓVIL**

99- **Del Servicio.** BN SINPE Móvil es un monedero electrónico que le permite al cliente asociar una cuenta de la que es titular, en colones, a un número de teléfono móvil. El Cliente podrá realizar las transacciones que el Banco mantenga habilitadas para el servicio, lo que incluye la posibilidad de realizar transferencias de dinero desde su monedero hacia otros monederos electrónicos, recibir transferencias de fondos, realizar pagos y consultas. El importe de dichas transacciones se aplicará a la cuenta que esté asociada al número de teléfono móvil.

100- **Afiliación del servicio:** El Cliente podrá afiliarse al servicio únicamente por los canales autenticados con que cuente el cliente ya sea a través de los cajeros automáticos, Banca en línea, BN Móvil, y en cualquier oficina del Banco. El Banco se reserva la facultad de cancelar o modificar alguno de estos canales, así como introducir canales. Para poder acceder al servicio el Cliente deberá contar con una cuenta en colones en el Banco en estado activo, poseer una línea celular con algún proveedor de servicios telefónicos habilitado por el Banco, y contar con un dispositivo celular que mantenga habilitado el servicio de mensajería SMS.

101- **Modalidades de prestación del servicio.** El servicio de SINPE Móvil se presta a través de dos tipos distintos de canales denominados canales autenticados y canales no autenticados.

1- Los canales autenticados son aquellos en los que se requiere la plena identificación del cliente para poder realizar las transacciones. En esta

categoría de canales el Banco pone a disposición del cliente el canal cajeros automáticos, el canal de Banca en línea y el canal de BN Móvil. Para realizar transacciones del servicio BN SINPE Móvil a través de estos canales, el cliente deberá mantener dichos servicios contratados previamente, y observar las siguientes previsiones de seguridad:

a. El ingreso a la plataforma Banca en Línea o BN Móvil deberá realizarse, siguiendo alguno de los siguientes esquemas de autenticación:

- 1) Ingreso de usuario + contraseña + token.
- 2) Firma digital.
- 3) Biometría + registro de dispositivo.

b. En caso de que el cliente ingrese a la plataforma de Banca en línea o BN Móvil utilizando un esquema de ingreso que consista únicamente de usuario y contraseña, para poder realizar una transacción SINPE Móvil, el Banco le remitirá un SMS al número de teléfono o correo electrónico previamente registrado por el cliente ante el Banco, con un código de verificación, el cual deberá ingresar a efecto de validar la transacción.

**2- Los canales no autenticados** son canales donde para la realización de las transacciones no se requiere la identificación previa del cliente. En esta categoría de canales el cliente podrá realizar transacciones a través del envío de mensajes SMS al número 2627 que pertenece al Banco, desde el número registrado al servicio. El cliente declara conocer y aceptar que el uso de ese canal no conlleva la utilización de contraseñas, token, ni ningún otro mecanismo de seguridad, por lo que se trata de un canal de mayor riesgo. En el anterior sentido el cliente se compromete a utilizar mecanismos de seguridad propios para el ingreso y uso de su teléfono móvil tales como bloqueo, huella digital, factor biométrico, contraseña entre otros, todo bajo su exclusiva responsabilidad. La obligación del Banco en el uso de este canal se limita a verificar que la solicitud de transacción provenga del número asociado al servicio.

**102-** Bajo esta modalidad el cliente podrá realizar las siguientes transacciones

Acción	Comando	Formato (el símbolo + corresponde a un espacio)
Envío de dinero a otro monedero móvil	PASE	PASE + MONTO + MONEDERO DESTINO
Consultar el saldo de la cuenta asociada al monedero	SALDO	SALDO
Recargar número prepago KOLBI	RECARGA	RECARGA + MONTO + CELULAR A RECARGAR + KOLBI
Recargar número prepago CLARO	RECARGA	RECARGA + MONTO + CELULAR A RECARGAR + CLARO
Recargar número prepago MOVISTAR	RECARGA	RECARGA + MONTO + CELULAR A RECARGAR + MOVISTAR
Consultar los últimos movimientos de la cuenta asociada al monedero	ULTIMAS	ULTIMAS
Retiro de efectivo en ATM sin tarjeta	RETIRO	RETIRO + MONTO

#### 103- Restricciones y límites diarios.

El cliente declara conocer y aceptar que podrá ordenar pagos móviles al menos por la suma acumulada diaria de cien mil colones y podrá recibir una suma acumulada diaria de al menos dos millones de colones mensuales. Estas son sumas mínimas y no máximas, y son definidas por el Banco Central de Costa Rica, a través del Reglamento del Sistema de Pagos, el cual es una norma de acceso público que puede ser consultada en el sitio electrónico [www.bccr.fi.cr](http://www.bccr.fi.cr). Las modificaciones que el Banco Central acuerde y publique en relación con dichas sumas mínimas se tendrán por debidamente incorporadas a este contrato. En igual sentido el cliente declara conocer y aceptar que el límite máximo para los pagos móviles a través de canales autenticados y no autenticados ha sido establecido por el Banco en la suma acumulada diaria de doscientos mil colones. El Banco estará facultado para aumentar o disminuir los límites máximos establecidos, los cuales se mantendrán publicados el sitio electrónico del Banco [www.bncr.fi.cr](http://www.bncr.fi.cr). El cliente podrá asimismo establecer el límite máximo de dinero

a movilizar desde su monedero electrónico, pudiendo definir un límite menor al establecido por el Banco, lo cual podrá realizar a través de los canales de Banca en línea, BN Móvil o en cualquier sucursal del Banco, o por los canales autenticados que el Banco habilite para tal fin.

**104- Obligación de verificar las transacciones.**

En las transacciones PASE o RECARGA el Cliente se obliga a verificar que el número al cual se destina la transferencia o recarga sea correcto. Las transacciones no podrán ser reversadas ya que se realizan de manera inmediata.

**105- Utilización del servicio fuera del país.**

El servicio podrá ser utilizado fuera del país en tanto el cliente habilite el servicio de telefonía de su línea en el extranjero (Roaming), trámite que debe realizar con su operador telefónico respectivo. El servicio de envío de SMS al código corto 2627 desde fuera del país depende de la disponibilidad del operador telefónico siendo un factor fuera del control del Banco. El Cliente deberá asumir los costos que su operador telefónico le facture por el uso del "Roaming".

**106- Desafiliación del servicio.**

Desafiliación del servicio. La desafiliación del servicio podrá realizarse enviando el mensaje INACTIVE al número 2627 desde el número asociado al servicio, a través de Banca en línea mediante el menú de preferencias, a través de la aplicación BN Móvil, o en cualquier sucursal del Banco.

**107- Validez de las transacciones.**

Las transacciones realizadas desde el número de teléfono asociado al servicio BN SINPE MÓVIL, en los términos de este contrato, se presumirán realizadas por el Cliente y en esa virtud serán plenamente válidas

**108- Obligaciones del Cliente**

en punto al uso del teléfono celular. El Cliente declara conocer que, en caso de extravío o robo de su teléfono celular y/o tarjeta SIM, se podrían realizar transacciones no autorizadas. En esa virtud el Cliente asume las siguientes obligaciones:

1. Adoptar todas las medidas de seguridad para evitar el acceso por parte de terceros a su teléfono celular, tales como, pero sin limitarse mantener su teléfono bloqueado y con clave de acceso.
2. No prestar ni facilitar el acceso al teléfono celular a terceras personas.
3. En caso de robo o extravío, realizar la suspensión inmediata de la línea ante el operador de telefonía y la cancelación del servicio ante el Banco por medio de BN Banca en Línea, la aplicación BN Móvil o una oficina del Banco Nacional de manera presencial.

**109- Costo de afiliación y comisiones:**

La afiliación a BN SINPE MÓVIL no tiene costo para el Cliente. El Banco se reserva la facultad de establecer políticas y comisiones por las transacciones realizadas en esta plataforma. El establecimiento de comisiones será comunicado por medio de la página electrónica del Banco [www.bnrcr.fi.cr](http://www.bnrcr.fi.cr).

## **CAPÍTULO VI SERVICIOS ADICIONALES**

El Banco pone a disposición del Cliente los siguientes servicios adicionales. Para obtener estos servicios el Cliente deberá tener al menos una cuenta corriente, electrónica clásica, electrónica salario o electrónica pyme del Banco en estado activa, o una tarjeta de crédito del Banco en estado activo y con saldo disponible suficiente para cubrir el monto de las transacciones.

### **PAGO AUTOMÁTICO DE RECIBOS**

**110- Para los efectos de este servicio se establecen las siguientes definiciones:**

**BN PAR Pagos Programados:** Servicio que permite efectuar pagos en forma automatizada, con débito a la (s) cuenta (s) o sobre (s) que el Cliente indique, para ser acreditados a las cuentas de compañías proveedoras de servicios o bien de otras personas, físicas o jurídicas, en compensación de servicios recibidos. Este servicio engloba la siguiente modalidad:

- **Pago Automático de Recibos (PAR):** Consiste en el cobro automatizado de recibos por servicios a compañías proveedoras, con débito a la (s) cuenta (s) o sobre (s) que el Cliente autorice y crédito a la cuenta de la compañía proveedora.
- 111- Fecha resultante.** Fecha en la cual el Banco puede hacer efectivo el cobro del servicio y que dependerá del periodo de cobro establecido por el Cliente, la aplicación o no de reintentos, así como de la disponibilidad de fondos en las cuentas afiliadas en cualquiera de las dos modalidades de BN PAR. El Cliente es el responsable de señalar las cuentas o sobres específicos que se afilan al sistema y de que las mismas tengan fondos suficientes para cubrir el cargo por el cobro del servicio, el Banco no se hará responsable si el Cliente no las detalla, o no cuenta con suficientes fondos en las cuentas para pagar el servicio, por lo que será su responsabilidad.
- 112- Período de cobro.** Periodicidad con la cual se efectúan los pagos automáticos de servicios ordenados por el Cliente, pudiendo ser una fecha fija o al vencimiento del cobro y que depende del ciclo de facturación de la empresa proveedora del servicio. El Banco procurará adaptar los períodos de cobro a las necesidades del Cliente, sin embargo, esto queda supeditado a las posibilidades de realizar las modificaciones en el sistema administrador del servicio y a los ciclos de facturación establecidos por las empresas proveedoras del servicio. Cualquier cambio el Banco lo comunicará en su sitio Web en [www.bnccr.fi.cr](http://www.bnccr.fi.cr)
- 113- Medios de pago:** Son los distintos productos utilizados para obtener los recursos para realizar el débito, los cuales son: cuenta corriente, electrónica clásica, electrónica salario, electrónica pyme, ahorros, cuenta simplificada y tarjeta de crédito (Visa, Master Card) y sobres otorgados por el Banco.
- 114- Medio de aviso:** Canal por el cual se comunicará al Cliente el resultado de la ejecución o no de la orden de pago.
- 115- Proceso de afiliación:** El Cliente podrá afiliarse el servicio BN PAR por medio de BN Banca en Línea, la aplicación BN Móvil o una oficina del Banco Nacional de manera presencial.
- Por medio de cualquiera de las agencias o sucursales del Banco. Al momento de afiliarse al servicio el Cliente deberá indicar lo siguiente:
- Identificación del servicio que desea afiliar. Aplica para el servicio PAR.
  - Monto que autoriza a debitar. Para el servicio PAR el Cliente podrá fijar un monto máximo a debitar o dejar el monto abierto.
  - Fecha en la cual se debe realizar el débito. El Cliente puede establecer una fecha fija para el débito. En el caso del servicio PAR el Cliente puede establecer que el débito se realice al vencimiento. En caso de que el Cliente establezca una fecha fija de pago y la fecha resultante sea posterior al vencimiento del cobro por el servicio, el Cliente asume las consecuencias de un eventual cobro adicional por parte de la compañía prestadora del servicio al cobro.
  - El Cliente deberá establecer el medio de pago, sea este en colones o en dólares. El Cliente podrá establecer un máximo de cuatro medios de pago siempre y cuando estos pertenezcan al Banco Nacional. No se permite el débito de tarjetas de crédito para efectuar pagos a tarjetas de crédito o cualquier otro producto de crédito.
  - El Banco le informará al Cliente de la ejecución de las órdenes de pago a través del correo electrónico que el Cliente suministró al Banco.
  - La cantidad de intentos para efectuar el pago no depende del Banco, sino de la empresa proveedora del servicio, lo normado con las empresas proveedoras cuyos sistemas permitan gestionar más cobros, es de dos intentos en un día para realizar el débito.
- 116- Afiliación a través de la empresa prestadora del servicio.** El Cliente podrá solicitar la afiliación a BN PAR Pagos Programados desde

la empresa proveedora del servicio que el Cliente desea pagar. Para tal fin deberá consignar los datos requeridos por el empleado de la empresa y firmar la fórmula de afiliación correspondiente, una vez revisados los datos incluidos en la fórmula. Esta fórmula será enviada a la persona encargada de registrar la información de BN PAR Pagos Programados en el Banco Nacional. En el caso de que la información suministrada en la fórmula resultara errónea al confrontarla con la información registrada en el Banco Nacional, la persona encargada del Banco procede a devolver la afiliación a la empresa prestadora del servicio para que ésta contacte al Cliente y corrija el error en la información suministrada al Banco, para así volver a inscribir correctamente el servicio a BN PAR.

**117- Proceso de Pago.** El Banco aplicará el pago ordenado por el Cliente, según lo establecido en el momento de la afiliación y siempre y cuando el medio de pago autorizado cuente con fondos suficientes para cubrir el importe del pago. Si el Cliente ha establecido más de un medio de pago a los cuales se puede realizar el débito, el Banco efectuará la consulta de fondos en el orden establecido por el Cliente, hasta que encuentre en una de ellas fondos suficientes para efectuar el pago. Si no hubiera fondos en ninguno de los medios no se realizará el pago y el Banco no asumirá ninguna responsabilidad. El Banco enviará un aviso sobre el resultado del proceso de pago solo a los Clientes que tengan registrado un correo electrónico con el Banco.

**118- Comisiones.** El servicio PAR (Pago Automático de Recibos) no tendrá costo para el Cliente.

**119- Modificación de las órdenes.** El Cliente podrá realizar modificaciones a las órdenes originalmente establecidas, así como desafiliarse del servicio de PAR cuando lo deseé, acudiendo a cualquiera de las oficinas del Banco Nacional. Es responsabilidad del Cliente mantener informado al Banco de los cambios en los medios de aviso. En caso contrario, el Banco queda eximido de cualquier responsabilidad en la entrega de la información.

**120- Protocolo en los Servicios.** En caso de que los sistemas del Banco o de la empresa proveedora del servicio presentaran un inconveniente y no se pudiera procesar el pago, el

Banco comunicará de la situación presentada a través del correo electrónico registrado por el Cliente con el Banco, por medio de las Redes Sociales o de su sitio Web, para que el Cliente pueda acudir al pago por otros medios.

### **TRANSFERENCIA AUTOMÁTICA PROGRAMADA**

**121-** Este servicio permite al Cliente programar una o más transferencias de dinero para que se realicen de manera periódica y en forma automática, según las siguientes modalidades:

- a. Entre cuentas a nombre del Cliente en el Banco.
- b. Desde una cuenta a nombre del Cliente en el Banco a una cuenta a nombre de una tercera persona en el Banco.
- c. Desde una cuenta a nombre del Cliente en el Banco a un sobre a nombre de una tercera persona en el Banco.
- d. Desde una cuenta a nombre del Cliente en otro Banco del país, hacia una cuenta del Cliente en el Banco.

**122- Cómo se afilia el Cliente al servicio.** Para poder realizar este tipo de transferencias, el Cliente debe contar con el servicio de Banca en Línea y seguir los siguientes pasos para cada transferencia programada que matricule:

- a. Dentro de la plataforma de Banca en Línea, debe dirigirse a la opción de transferencias automáticas programadas, y matricular la cuenta desde la cual desea que se tome el dinero para la transferencia (débito), así como la cuenta o sobre destino de los fondos. El sistema no permitirá realizar transferencias desde o hacia cuentas que no se encuentren matriculadas.
- b. A continuación, debe definir el monto de la transferencia. El monto de la transferencia programada debe ser un monto fijo. El Banco se reserva la facultad de establecer límites de montos para estas transferencias, los cuales serán informados en el sitio [www.bncr.fi.cr](http://www.bncr.fi.cr).

- c. Establecer la fecha fija en la cual se debe ejecutar la transferencia, por ejemplo, los días 1 de cada mes. El Cliente puede asimismo definir la fecha en la que la transferencia ya no se debe realizar más, en caso de no fijar una fecha determinada la transferencia se continuará realizando de manera constante e indefinida en la fecha indicada
- d. Ejecución de la transferencia: El Banco ejecutará la transferencia en la fecha programada. El sistema realizará tres intentos en el día para debitar el dinero. Si la cuenta no tiene fondos suficientes o no se encontrare activa, no se realizará el cargo y el Cliente deberá aplicar la transferencia por otros medios. El Banco comunicará al Cliente el resultado de la ejecución o no de la transferencia, al correo electrónico que el Cliente mantiene registrado con el Banco. El Cliente deberá mantener su información en el Banco debidamente actualizada, e informar oportunamente al Banco, a los medios señalados en este contrato, en caso de no recibir las comunicaciones.
- e. Modificación e inactivación de las transferencias. El Cliente podrá realizar modificaciones a las órdenes originalmente establecidas para cambiar el monto de la transferencia, la fecha, o bien la cuenta a debitar o la cuenta destino, así como podrá desactivar las transferencias cuando lo deseé, a través de la plataforma de Banca en Línea, dirigiéndose a la opción “Consulte el detalle de sus transferencias” y a continuación en “Modificar”.
- f. El servicio no tiene costo para el Cliente.

#### **DEBITO EN TIEMPO REAL (DTR)**

123- Este servicio permite al Cliente realizar una transferencia de dinero en tiempo real según la siguiente modalidad:

- Desde una cuenta a nombre del Cliente en otro Banco del país, hacia una cuenta del Cliente en el Banco.

124- **Cómo se afilia el Cliente al servicio.** Para poder realizar este tipo de transferencias, el Cliente

debe contar con el servicio de alguno de los servicios de Banca en Línea, Internet Banking Corporativo, la aplicación BN Móvil y BN Móvil Empresarial y seguir los siguientes pasos para cada transferencia que realice:

- a. Dentro de la plataforma digitales, debe dirigirse a la opción de transferencias desde otros bancos y seleccionar la cuenta desde la cual desea que se tome el dinero para la transferencia (débito) o bien digitar en el espacio establecido, así como la cuenta destino de los fondos. El sistema permitirá realizar transferencias desde cuentas propias en cuentas a nombre del Cliente en otro Banco del país.
- b. A continuación, debe definir el monto de la transferencia. El Banco se reserva la facultad de establecer límites de montos para estas transferencias, los cuales serán informados en el sitio [www.bnccr.fi.cr](http://www.bnccr.fi.cr).
- c. Ejecución de la transferencia: Las transferencias serán ejecutada en tiempo real. Si la cuenta no tiene fondos suficientes o no se encontrare activa, no se realizará el cargo y el Cliente deberá aplicar la transferencia por otros medios. El Banco comunicará al Cliente el resultado de la ejecución o no de la transferencia al correo electrónico registrado por el Cliente ante el Banco, al cual se remitirá asimismo el comprobante de la transacción, en caso de realizarse. El Cliente deberá mantener su información en el Banco debidamente actualizada, e informar inmediatamente al Banco, a los medios señalados en este contrato, en caso de no recibir las comunicaciones.
- g. El servicio no tiene costo para el Cliente.

#### **CAPÍTULO VII**

#### **CLAÚSULAS APLICABLES A TODAS LAS CUENTAS REGULADAS EN ESTE CONTRATO**

125- **Secreto bancario.** Las cuentas reguladas en este contrato están protegidas por el secreto bancario. La información de las cuentas solo podrá ser suministrada con autorización escrita del titular

de la cuenta, o por virtud de una orden dictada por una autoridad competente. La Superintendencia General de Entidades Financieras podrá tener información de la cuenta cuando actúe en cumplimiento de las funciones que les han sido asignadas por Ley, la Dirección General de Tributación sólo puede obtener información de cuentas por convenio internacional o por autorización de un Juez. El Banco se compromete a no revelar la información de las cuentas, salvo en los casos indicados. En caso de que el Banco reciba una orden de levantamiento del secreto bancario, procederá a cumplir lo ordenado, sin que sea su obligación dar aviso o solicitar autorización al Cliente en forma previa a la entrega de la información.

**126- Comisiones y cargos por servicios.** Por la prestación de los servicios regulados en este contrato, el Banco queda autorizado expresamente para debitar de la cuenta del Cliente los cargos y comisiones establecidos en el Manual de Comisiones del Banco, el cual está disposición del Cliente en la página electrónica [www.bnccr.fi.cr](http://www.bnccr.fi.cr), y puede ser consultada en cualquier oficina del Banco. El Banco se reserva la facultad de fijar el importe de las anteriores comisiones y cargos, así como de establecer nuevos cargos por la prestación de los servicios aquí regulados.

**127- Atención en caso de Fraudes o Estafas en sus cuentas:** Se debe reportar de forma inmediata por medio del Centro de Contacto a través del número telefónico 2212-2000 o en alguna agencia del Banco Nacional, cualquier situación irregular vinculada a fraude o estafa que esté afectando alguno de sus productos o servicios, Con base en lo anterior, el Banco procederá con la aplicación de los protocolos respectivos para la atención del incidente. En los casos que así corresponda, el cliente deberá realizar de forma adicional, la denuncia respectiva ante el Organismo de Investigación Judicial

**128- Embargo de fondos.** El Cliente declara conocer y aceptar que los fondos depositados en las cuentas y que se regulan en este contrato, incluido los fondos existentes en ahorros programados, están sujetos a embargo por orden expresa de una autoridad judicial competente. El Cliente acepta que en caso de que el Banco reciba una orden para el embargo de los fondos de la

cuenta o ahorro, procederá a aplicarla en los términos ordenados, sin que sea su obligación verificar el origen o naturaleza de los fondos, ni dar aviso al Cliente previo a aplicar el embargo. Cualquier reclamo en relación con la aplicación de un embargo, deberá dirigirse directamente ante el Órgano Jurisdiccional que lo ordenó.

**129- Pago de obligaciones fiscales.** El Cliente se compromete a pagar en forma íntegra y de su propia cuenta, cualquier obligación fiscal que pueda afectar este contrato en el futuro y deberá hacerlo sin compensación ni reclamos y libre de deducciones o retenciones, para lo cual autoriza al Banco a realizar los rebajos (deducciones) correspondientes, en cualquiera de sus cuentas.

**130- Estado de cuenta.** El Banco enviará al Cliente el estado de cuenta en forma trimestral, a través de la dirección de correo electrónico indicada por el Cliente. El Cliente podrá solicitar la entrega del estado de cuenta por otro canal o medio de comunicación distinto al correo electrónico. El Banco se reserva la posibilidad de remitir el estado de cuenta en períodos más cortos de tiempo sin que ello implique una obligación para el Banco o un derecho para el Cliente. El Cliente podrá solicitar en cualquier Sucursal del Banco, la entrega del estado de cuenta en el momento que lo requiera durante la vigencia de este contrato. El Banco puede cobrar una comisión por la emisión o envío de estados de cuenta aparte de los ya establecidos en forma trimestral a los cuales tiene obligación, de conformidad con lo establecido en el artículo 631 del Código de Comercio. El Banco pone a disposición de los Clientes el canal de Banca en Línea para que el Cliente puede revisar sus estados de cuenta en forma mensual si así lo desea.

**131- Revisión del estado de cuenta y presentación del reclamo.** Es obligación del Cliente examinar y analizar detenidamente el estado de cuenta, verificando los cargos realizados y en general todos los movimientos de la cuenta. El Cliente tiene derecho a reclamar cualquier inconformidad, inexactitud o error en el estado de cuenta o en alguna transacción en particular. En la presentación y resolución de los reclamos se seguirán las siguientes reglas:

- a. El Cliente tendrá un plazo máximo de sesenta (60) días naturales para presentar su reclamo.

El plazo se contabiliza a partir del recibo del estado de cuenta en el cual se funda el reclamo o se detalle la transacción reclamada.

- b. El reclamo deberá ser presentado por escrito debidamente firmado por el Cliente o por quien le represente. Deberá indicar en forma clara y precisa en qué consiste su reclamo y los motivos en los cuales se basa. Deberá presentarlo en cualquier Sucursal del Banco Nacional.
- c. El Banco asignará al reclamo un número de caso el cual le será informado al Cliente para su seguimiento.
- d. En caso de que se trate de un reclamo que involucre marcas internacionales como VISA o MasterCard, el Banco analizará y comunicará la resolución del reclamo dentro del plazo de ciento veinte (120) días naturales, contados a partir de su presentación.
- e. En los demás casos, cuando no se involucre una marca internacional, el Banco analizará y comunicará la resolución del reclamo dentro del plazo de sesenta (60) días naturales, a partir de su presentación.
- f. Los reclamos que no cumplan con las formalidades indicadas en esta cláusula se tendrán por no presentados para efecto de la contabilización del plazo para su presentación.

Si recibido el estado de cuenta, el Cliente no presenta ningún reclamo en relación con las transacciones ahí detalladas, dentro del plazo indicado, los movimientos se tendrán por reconocidos y aceptados definitivamente los saldos de la cuenta.

**132- Obligación de mantener actualizada la información.** El Cliente declara que la información consignada en el formulario Conozca a su Cliente y sus actualizaciones, es verdadera y forma parte integral de este contrato. El Cliente se compromete a mantener actualizados los datos registrados ante el Banco, en relación con el domicilio, ocupación, actividad económica, números de teléfono, correo electrónico, apartado postal, y cualquier otra

información requerida por el Banco. Las comunicaciones enviadas por el Banco a los medios registrados se tendrán por debidamente recibidas por el Cliente.

El Cliente y las personas autorizadas en sus cuentas, se obligan a actualizar su registro de firmas en el Banco, cada vez que ésta varíe en su documento de identificación. El Banco rechazará todo documento en el cual se consigne una firma diferente a la registrada.

Las personas jurídicas se obligan a comunicar de inmediato y por escrito al Banco, cualquier modificación o cambio que se produzca en su personería jurídica y en las facultades de los representantes acreditados ante el Banco. Los poderes acreditados ante el Banco se entienden como vigentes y eficaces hasta tanto no se reciba una comunicación formal del Cliente en sentido contrario. El Banco podrá requerir, cuando así lo estime conveniente, la actualización de la personería jurídica y los poderes acreditados por el Cliente.

**133- Autorización para consultar la información del Sistema Centralizado de Recaudación.** En caso de que el Cliente forme parte del sector asalariado público, en este acto autoriza expresamente al Banco para consultar, recopilar, almacenar, transferir y tratar la información de sus datos personales, incluidos los de acceso restringido, y la información de sus ingresos, que conste ante el Sistema Centralizado de Recaudación de la Caja Costarricense del Seguro Social. Esta autorización incluye la posibilidad de que la información que se obtenga puede ser compartida con todas las entidades que actualmente o en el futuro formen parte del Conglomerado del Banco Nacional de Costa Rica, o con terceros subcontratados por cualquiera de las entidades del conglomerado, con el propósito de facilitar cualquier análisis de crédito o de negocios que vaya a ser realizado por las entidades indicadas, para el ofrecimiento o promoción de servicios, productos comerciales y/o financieros del Conglomerado, incluyendo pero no limitado a los contratos de tarjetas, servicios de Call Center, servicios de venta o contratación de productos, mercadeo, promociones en general y de servicios bancarios y financieros, de cobro, servicios para la seguridad de las transacciones a efectuar u otros servicios a través de medios

telefónicos, digitales, mensajes de texto, correo electrónico o cualquiera otras que ayude a llevar a cabo transacciones. La presente autorización incluye asimismo la posibilidad de compartir la información indicada con todas las entidades del Conglomerado Banco Nacional para efectos de verificar el cumplimiento de la Ley 8204. El Cliente declara que ha sido informado que puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, eliminación y cancelación establecidos en la Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley no 8968. En igual sentido el Cliente declara que ha sido informado que tiene derecho a revocar la presente autorización en cualquier momento y sin efecto retroactivo, en cuyo caso deberá presentar ante cualquier sucursal del Banco, la revocación de la autorización en forma expresa y por escrito, debidamente firmada de manera autógrafa o por medio de firma digital.

**134- Autorización para el tratamiento de la información.** Autorizo al Banco Nacional de Costa Rica para tratar, recopilar, almacenar, ceder y transferir la información de mis datos personales incluidos los de uso restringido. Esta autorización incluye: 1) la posibilidad de compartir la información indicada con el Banco Nacional y las demás subsidiarias del Conglomerado Banco Nacional existentes o futuras o a terceros subcontratados por el Banco Nacional y sus subsidiarias para el manejo, archivo y actualización de expedientes, envíos de estados de cuenta, procesos de cobro administrativo y judicial del Banco (incluyendo información de ingresos y laboral), y para brindarme servicios como Cliente del conglomerado o de la subsidiaria, incluyendo pero no limitado a los contratos de tarjetas, servicios de Call Center, servicios de venta o contratación de productos, mercadeo, promociones en general y de servicios bancarios y financieros, de cobro, servicios para la seguridad de las transacciones a efectuar u otros servicios a través de medios telefónicos, digitales, mensajes de texto, correo electrónico o cualquiera otras que ayude a llevar a cabo transacciones. Dichas comunicaciones podrán ser con fines informativos, de venta directa, de verificación de datos, de cobro, de promoción de productos y cualquier otro que se considere oportuno brindar por estos medios. 2) la posibilidad de compartir la información indicada con el Banco Nacional y las demás subsidiarias del Conglomerado Banco Nacional para efectos de verificar el cumplimiento de la Ley 8204. Por otra

parte, autorizo expresamente y en forma irrevocable al Banco Nacional para que como entidad supervisada acceda y consulte mi información en el Centro de Información Crediticia (CIC) de la Superintendencia General de Entidades Financieras. Asimismo, esta autorización permite el uso de la información que se acceda y que dicha información pueda ser compartida con BN Vital, BN Valores, BN SAFI y BN Corredora de Seguros para facilitar cualquier análisis de crédito o de negocios que vaya a ser realizado por las entidades indicadas, incluso para el ofrecimiento de servicios, productos comerciales y/o financieros. Por último, acepto que he sido informado y acepto que la no entrega de la información solicitada puede provocar el rechazo de mi solicitud o el no recibir los servicios prestados por la empresa y su conglomerado y que puedo ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación establecidos en la ley.

**135- Modificaciones al contrato.** El Banco se reserva la facultad de realizar modificaciones a los términos y condiciones de este contrato y los servicios en él regulados. Las modificaciones podrán ser comunicadas al Cliente a través de cualquiera de los siguientes medios; estado de cuenta, correo electrónico, o a través de las plataformas de Banca en línea o BN Móvil. En el caso de las modificaciones comunicadas a través de correo electrónico o estado de cuenta, el Cliente contará con un plazo de dos (2) meses a partir de la comunicación, para manifestar si acepta las modificaciones y mantiene la relación contractual con el Banco o si rechaza las modificaciones y decide dar por terminado el contrato. Si el Cliente no manifiesta alguna oposición a las modificaciones dentro del plazo señalado, o bien una vez transcurrido dicho plazo, continúa realizando operaciones en la cuenta, se entenderá que ha aceptado las modificaciones propuestas y estas pasaran a formar parte del contrato. En el caso de las modificaciones que se comuniquen a través de Banca en línea o BN Móvil, el cliente podrá brindar su aceptación o rechazo directamente a través de la plataforma correspondiente, a través de los métodos de autenticación que el Banco mantenga dispuestos para el canal de que se trate.

**136- Plazo de vigencia del contrato:** El presente contrato tendrá un plazo de vigencia indefinido. El Banco podrá dar por terminado el contrato,

mediante aviso al Cliente con tres días de anticipación, en los siguientes casos:

- a. Cuando a juicio del Banco, el Cliente y/o las personas autorizadas para operar la cuenta, hagan un mal uso de la cuenta o servicios regulados en este contrato.
- b. Se compruebe que la información proporcionada para la apertura o trámites de actualización de información de la cuenta sea falsa o inexacta.
- c. El Cliente y/o las personas autorizadas para operar la cuenta, no actualicen la información registrada ante el Banco.
- d. El Cliente se encuentre vinculado o esté siendo investigado por actividades relacionadas con el lavado de dinero, el financiamiento al terrorismo, o cualquier otra actividad delictiva conforme a la Ley.
- e. El Banco solicite información y/o justificación al Cliente en relación con una o más transacciones realizadas en sus cuentas, y este se niegue a proporcionarla, o la información o justificación proporcionada sea insuficiente o insatisfactoria.
- f. El cliente cumpla con cualquiera de los criterios para ser considerado un cliente no aceptable para el Banco según este contrato, o bien incurra en o utilice la cuenta o cualquiera de los servicios o productos del Banco para la realización de cualquiera de las actividades no aceptables para el Banco según este contrato. En caso de que la actividad o conducta no aceptable sea atribuida a cualquiera de las personas autorizadas en las cuentas o en los diversos productos o servicios del cliente con el Banco, este último podrá a su opción dar por terminado el contrato o eliminar de manera inmediata a la persona autorizada de la cuenta y los demás productos o servicios del cliente.
- g. Se verifique el incumplimiento de cualquier obligación establecida en este contrato o en la normativa aplicable.
- h. Las demás establecidas en este contrato.

El Cliente podrá dar por terminado este contrato en cualquier momento durante su vigencia, mediante aviso por escrito al Banco, con tres días de anticipación.

El Cliente deberá presentar una nota por escrito debidamente firmada, manifestando su voluntad de dar por terminado el contrato y los servicios que en él se regulan.

Adjunto a la solicitud, el Cliente deberá devolver las tarjetas electrónicas, talonarios de cheques, cheques, dispositivos electrónicos y cualquier otro instrumento que el Banco le hubiere proporcionado para la operación de los servicios. En caso de que el Cliente no realice la devolución de los instrumentos, asume la completa responsabilidad por el mal uso que se hiciere de ellos.

El Cliente será responsable exclusivo, por los daños que se produzcan por el uso indebido de los instrumentos que el Banco le proporcione, así como por la entrega o facilitación de la información confidencial de sus cuentas a terceras personas, y en general por los daños que se produzcan por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en este contrato, sea que la omisión, negligencia o descuido provenga del Cliente, o de sus autorizados. La responsabilidad establecida se mantendrá en vigencia aún y cuando los efectos dañinos se presenten después de terminado el contrato.

Previo a dar por terminado el contrato el Cliente deberá cancelar las comisiones, cargos, o cualquier otro rubro pendiente de pago, para lo cual autoriza expresamente al Banco para debitar cualquier de sus cuentas por esos cargos.

**137- Cesión del contrato.** El Cliente acepta en forma expresa que no podrá negociar, ceder o transferir de forma alguna, ni total ni parcialmente, este contrato ni los derechos y obligaciones en él establecidos, salvo autorización previa y por escrito de la otra parte.

**138- Clientes no aceptables con los cuales el Banco Nacional no establece relaciones comerciales:**

- a. Personas relacionadas directamente con cualquier actividad ilícita que se haya demostrado.
- a. Personas con actividades económicas u origen de fondos que no sea posible verificar.
- b. Personas cuyo domicilio permanente no sea posible conocer.
- c. Personas que estén renuentes a brindar la información requerida para su identificación o el conocimiento de sus negocios.

- d. Personas que estén renuentes a brindar la información con respecto a la identificación del beneficiario final.
  - e. Personas o países incluidos dentro de las listas OFAC u ONU. Se exceptúan transacciones a o desde países donde producto de una debida diligencia se determine una relación comercial comprobada y legítima.
  - f. Bancos "Shell" (no tienen presencia física en ningún país).
  - g. Sociedades Anónimas con acciones al portador.
  - h. Sujetos obligados a inscribirse por artículos: 15, 15 BIS o 15 TER de la Ley 8204 que no hayan cumplido con dicho requisito, así como aquellos en estado: desinscrito, suspendido y revocado ante el ente competente.
  - i. Clientes que se relacionen transaccionalmente con origen o destino de fondos con países designados por GAFI, OFAC, u otras autoridades, como no cooperadores o las llamadas "listas negras y rojas."
  - j. Personas jurídicas de estructuras complejas donde no se logra identificar a la o las personas físicas, propietarias de las acciones o las participaciones realizadas, cuando las mismas representen el diez por ciento (10%) o más del control de la figura mercantil.
- 139- Actividades económicas no aceptables.**
- a. Fraudes
  - b. Evasión fiscal
  - c. Narcotráfico
  - d. Arbitraje internacional de divisas
  - e. Casas de apuesta por Internet (sportbooks, casinos virtuales, entre otros)
  - f. Operación transaccional relacionada con ingreso o salida de fondos con origen en negocios asociados a Casas de Apuestas por Internet (sportbooks, casinos virtuales, entre otros)
  - g. Extorsiones
  - h. Secuestros
  - i. Robos
  - j. Remisión y pago de remesas familiares, efectuados por otros operadores.
  - k. Negociación informal de divisas
  - l. Homicidios
  - m. Prostitución en general y por cualquier medio.
- n. Actos terroristas, financiamiento al terrorismo
  - o. Casas de cambio no reguladas
  - p. Trata de personas
  - q. Corporaciones financieras offshore o entidades financieras localizadas en paraísos fiscales.
  - r. Tráfico ilegal de armas.
  - s. Piratería y contrabando
  - t. Operación transaccional, administración o desarrollo de tecnologías relacionadas con criptomonedas o monedas virtuales que no permitan conocer al beneficiario de las mismas y la actividad económica o acto comercial que origina los fondos.
  - u. Soborno, corrupción
  - v. Lavado de dinero
  - w. Delitos informáticos
  - x. Negocios de luz roja (salas de masajes, night club, casas de citas) promoción y venta de pornografía
  - y. Sujetos obligados por cualquiera de las Superintendencias que ofrecen sus cuentas y plataforma con el CFBNCR, a sus propios clientes para realizar transacciones diversas.
  - z. Servicios postales o de entrega rápida para movilizar dinero en efectivo y/o Títulos valores.

**140- Jurisdicción y competencia.** Para todos los efectos relacionados con este contrato, su Interpretación, cumplimiento, terminación y reclamos de responsabilidad, las partes se someten a la legislación nacional de la República de Costa Rica, y a la jurisdicción y competencia de los Tribunales de Justicia costarricenses.

**141-** El contrato puede firmarse por medio de firma digital o bien a puño y letra por el cliente, y para este último, el Banco pone a disposición del cliente la red de oficinas bancarias.

**142- Medios de comunicación internos del Banco.** El Banco pone a disposición de los Clientes los siguientes medios:

- a. El sitio Web del Banco Nacional, [www.bncr.fi.cr](http://www.bncr.fi.cr)
- b. En Redes Sociales: Instagram, Twitter, WhatsApp, Messenger, Facebook como Banco Nacional de Costa Rica, YouTube como Banco Nacional de Costa Rica.



- c. El Call Center del Banco, a través del 2212-2000.
- 143- **Domicilio contractual.** Para efectos de este contrato las partes señalan como sus domicilios los siguientes:

**El Cliente:** El domicilio indicado en el apartado de datos personales del Cliente.

**El Banco:** Oficinas Centrales, San José, Avenida 1 y 3 calle 4.



El Cliente declara que la siguiente es información de sus datos de identificación, que la misma es verdadera y se encuentra actualizada a la fecha de la firma de este contrato. Día: \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_, Año \_\_\_\_\_

Nombre / Razón Social / Denominación:

Número de identificación: \_\_\_\_\_.

Domicilio exacto: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Teléfonos: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

**En el caso de personas jurídicas además debe completar lo siguiente:**

Nombre del Representante: \_\_\_\_\_

Número de Identificación: \_\_\_\_\_

Tipo de poder: \_\_\_\_\_

**Por El Banco**

Banco Nacional de Costa Rica 4-000-001021  
Nombre completo, firma, número de identificación.

**El Cliente/Representante Legal**

Nombre completo, firma, número de identificación.